



eres agua,
somos agua.



INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2010





aqualia

Índice

04 Carta del Director General.

07 **aqualia** en 2010.

11 El valor del agua.
19 Presentes en todo el ciclo del agua.
20 Desalinización.
21 Investigación y Desarrollo.

25 Enfoque RSC.
27 Diálogo con los grupos de interés.

35 Clientes. Unidos por el agua.
36 Comunicación con el cliente.
39 Calidad del agua.
41 Seguridad del suministro.
42 Gestión de tarifas y consumo responsable.
43 Satisfacción del cliente.

45 Empleados. Avanzando con nuestro equipo.
47 Gestión del talento.
52 Seguridad y salud laboral.





55

Medio Ambiente. Reduciendo el impacto.



- 56 Gestión de impactos ambientales.
- 59 Gestión de residuos.
- 60 Cambio climático.
- 61 Gestión de riesgos.

63

Proveedores. Sumando esfuerzos.



- 64 Seguridad y salud.

65

Sociedad. Comprometidos con el futuro.



- 66 Implicados en el progreso social.
- 68 Implicados con el mundo académico.
- 71 Implicados con la educación, la cultura y el deporte.

76

Anexo 1: Glosario.



78

Anexo 2: Otros indicadores relevantes.



80

Anexo 3: Informe de Verificación.



82

Anexo 4: Índice de contenidos GRI.



90

Anexo 5: Declaración GRI.





Mensaje del Director General



Un año más, tengo la satisfacción de escribir estas líneas para presentarles el Informe de Responsabilidad Social Corporativa de **aqualia**. Un documento que nos permite responder al interés público por nuestro desempeño económico, social y ambiental y compartir nuestras inquietudes y esperanzas hacia los importantes retos que se avecinan para el sector del agua.

En este sentido, quisiera recordar el reto colectivo que enfrenta la humanidad en cuanto al agua se refiere. Permítanme reivindicar, no sólo el incommensurable valor de este recurso para el bienestar social, sino la urgencia de gestionarlo cada día con mayor eficiencia. Así nos lo recordaba Naciones Unidas dedicando el Día Mundial del Agua en 2010 a la calidad del agua, con el propósito de demostrar que en la gestión de los recursos hídricos preservar la calidad de éstos es tan importante como la cantidad. La salud de millones de personas depende de ello.

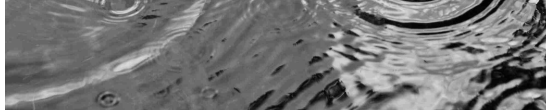
Las empresas dedicadas a la gestión del agua son actores clave en este contexto y **aqualia**, con más de 27 millones de habitantes, se siente totalmente partícipe de este reto.

Las empresas del sector del agua podemos y debemos aportar las soluciones a la demanda creciente de agua, aunando respeto medioambiental y orientación al ciudadano. Sin duda, somos los más eficaces colaboradores de las administraciones públicas en el objetivo de optimizar la gestión del ciclo integral del agua.

aqualia aporta asistencia técnica en las tareas de planificación hidrológica, evaluación de alternativas técnicas, redacción de proyectos de infraestructuras que optimizan el recurso minimizando el impacto ambiental, garantizando además una explotación correcta al mínimo coste. Asimismo construye infraestructuras y fabrica bienes de equipo relacionados con el ciclo integral del agua que incorporan las últimas tecnologías y que aseguran la calidad del suministro.

La pertinencia y el valor estratégico de estos servicios se ha puesto de manifiesto en los buenos resultados obtenidos en el ámbito público por **aqualia** en 2010 a pesar de la difícil coyuntura económica.





La compañía ha participado en 516 licitaciones relacionadas con el sector del agua obteniendo la adjudicación de 210 contratos con un valor de 1.134,6 millones de euros, que sitúan la cartera global en los 12.818,8 millones. La cobertura de la actividad se ha incrementado en 9,2 meses respecto a 2.009, colocándose en 177,2 meses, prácticamente 15 veces la cifra de negocio anual. En España, ha sido la mayor adjudicataria de concursos promovidos por el Ministerio de Medio Ambiente, Medio Rural y Marino. Como muestra, **aqualia** ha sido seleccionada para la construcción de la mayor depuradora licitada en España en 2010, la planta de Gijón.

A destacar también cómo nuestra apuesta por el mercado internacional ha permitido a **aqualia** mantener tanto su cartera de negocio como su facturación, desarrollando actividad en países con gran previsión de crecimiento en el sector. Durante 2010 se han conseguido nuevos contratos en lugares como Rumanía, donde **aqualia** construye actualmente dos plantas depuradoras de agua residual; en México, mercado en el que la compañía ha firmado su tercer contrato; o Chile, país en el que **aqualia** ha conseguido entrar en el mercado de producción de agua desalada.

Además, **aqualia** sigue trabajando en regiones como Oriente Medio donde se desarrollan proyectos tan importantes como la construcción de la depuradora New Cairo en Egipto.

Tampoco olvidar que **aqualia** se ha adjudicado un nuevo contrato de gestión de agua en Portugal, concretamente en el municipio de Fundão. Éste se suma así a las localidades de Elvas, Campo Maior, Abrantes y Cartaxo, y hace que **aqualia** se consolide como uno de los principales operadores de gestión indirecta de agua en el país vecino.

Podemos decir que 2010 ha sido un año de avance que nos ha reportado importantes alegrías como ser designada la cuarta compañía en gestión del agua en el mundo según el Global Water Intelligence o que **aqualia** fuera recientemente premiada por la publicación Euromoney's Project Finance Magazine por el proyecto New Cairo.

Reconocimientos que no sólo valoran los logros de negocio sino una forma de actuar y, en este sentido, me gustaría resaltar la labor del equipo humano que compone **aqualia** cuyas capacidades y compromiso permiten que la compañía se plantee objetivos cada vez más ambiciosos sorteando la complicada situación económica. Ellos encarnan un modo de hacer las cosas en el que el esfuerzo por la eficiencia y los valores de la Responsabilidad Social Corporativa (RSC) son elementos importantes.

En **aqualia** el modelo para el desarrollo de la Responsabilidad Social Corporativa es el Plan Director de RSC 2009-2010 del Grupo FCC. El año sobre el que reporta este informe ha sido el último de aplicación del plan y nos congratula haber logrado avances como la concesión por parte del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad, del distintivo de 'Igualdad en la Empresa', que han conseguido este año tan sólo una treintena de organizaciones, o la obtención simultánea de las Certificaciones en Gestión de la I+D+i y la Gestión Energética, concedidas por AENOR, que tienen especial relevancia dado que ninguna otra empresa del Sector cuenta con ellas.

En **aqualia** cerramos el año 2010 con un balance positivo y con la certeza de hacer cada vez mejor las cosas. Esperamos que aprecien los progresos de la compañía en las páginas que vienen a continuación y éstas les trasladen también nuestro deseo de seguir avanzando hacia una empresa cada vez más competitiva y comprometida con el mundo que la rodea.

Fernando Moreno García
Presidente del Comité de RSC.

Director General de aqualia
Gestión Integral del Agua S.A.



aqualia en 2010.





ITA, un grupo de investigación de la Universidad Politécnica de Valencia que centra sus actividades de I+D+i en temas relacionados con la ingeniería y la gestión del agua urbana, y **aqualia** han colaborado en esta publicación con el deseo de aportar una reflexión original sobre la gestión del agua a lo largo del tiempo.

'La ingeniería y la gestión del agua a través de los tiempos' es un libro sobre la historia de la ingeniería del agua. Desde la autocrítica, el texto analiza lo mejor y lo peor de las aportaciones de la ingeniería a la gestión del agua para aprender de la historia. Y, sobre todo, para asumir que el siglo XXI exige soluciones que compatibilicen los innumerables puntos de vista de un mundo, el de la gran obra hidráulica, cuya escala el paso del tiempo ha agrandado sobremanera. La política del agua del futuro es de una gran complejidad y exige armonizar todos los puntos de vista y todos los intereses. Y evidenciarlo, sobre todo desde la óptica de la ingeniería, es el objetivo principal de este libro.

'La ingeniería y la gestión del agua a través de los tiempos' se puede conseguir dirigiéndose a **aqualia** Gestión Integral del Agua.

La principal revista del sector de la gestión del agua, la Global Water Intelligence (GWI), otorgó el premio 'Water Deal of the Year' a Orasqualia por el proyecto de construcción de la depuradora New Cairo, reconociendo su rapidez en alcanzar el cierre financiero en sólo siete meses y el hecho de que esta instalación es el primer proyecto de colaboración público privada adjudicado en Egipto en cualquier sector.

aqualia y Orascom Construction Industries (OCI) configuran la sociedad Orasqualia, adjudicataria del proyecto de financiación, diseño, construcción y explotación de esta instalación, que depurará el agua de más de un millón de habitantes, y aporta a **aqualia** una cartera de negocio de más de 360 millones de euros.

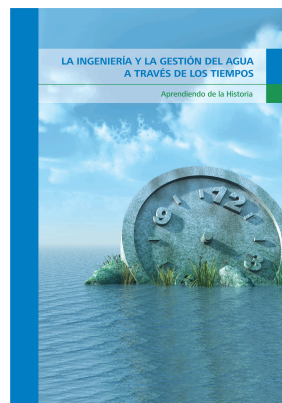
La entrega del premio tuvo lugar el 27 de abril durante el encuentro anual que organiza esta revista y que en su edición 2010 tuvo lugar en París. Estos premios, que se han consolidado como los de mayor relevancia en el sector a nivel internacional, también reconocieron la labor de **aqualia** en 2007, cuando fue reconocida como Mejor Compañía de Gestión de Agua del Mundo.

Además, en enero de 2011 la publicación Euromoney's Project Finance Magazine otorgó también a Orasqualia el premio 'African PPP Water Deal of the Year 2010' por la construcción de la depuradora New Cairo. Este galardón reconoce la innovación, las mejores prácticas, la resolución de problemas, la minimización del riesgo y el valor económico de la financiación de infraestructuras en todo el mundo.

aqualia resultó adjudicataria de un nuevo contrato para la gestión del abastecimiento y saneamiento del agua en el municipio portugués de Fundão, ubicado en el centro del país. Éste se suma así a las

Enero de 2010.

aqualia y el ITA publican el libro 'La ingeniería y la gestión del agua a través de los tiempos'.



Libro realizado por **aqualia** en colaboración con la Universidad Politécnica de Valencia.

Abril de 2010.

aqualia premiada por la Global Water Intelligence.



Orasqualia recibe el premio African Water Deal PPP 2010 de la revista Project Finance Magazine.



"Water Deal of the Year", que entrega la revista Global Water Intelligence.

Junio de 2010.

aqualia consigue un nuevo contrato en Portugal de 190 millones de euros.



Firma para la gestión del abastecimiento y saneamiento del agua en el municipio portugués de Fundão.

Noviembre de 2010.
aqualia seleccionada para la construcción de la mayor depuradora licitada en España en 2010.

localidades de Elvas, Campo Maior, Abrantes y Cartaxo, y hace que se consolide la Compañía como uno de los principales operadores de gestión indirecta de agua en el país vecino, prestando servicio a más de 130.000 portugueses.

La concesión tiene una duración de 30 años y aporta una cartera de negocio de más de 190 millones de euros. El contrato prevé un plan de renovación de las redes de distribución y saneamiento, así como la implantación de las últimas tecnologías para la gestión del ciclo integral ya implantadas en España y en otros países donde opera la empresa.

A finales de 2010 **aqualia**, en UTE (Unión Temporal de Empresas) con FCC y Degremont, obtuvo el contrato para la construcción de una depuradora en Gijón. Doce ofertas concurren a este concurso público del Ministerio de Medio Ambiente, Medio Rural y Marino pero finalmente aquella en la que participaba **aqualia** consiguió este contrato por 32,1 millones de euros.

Gijón lleva 19 años esperando esta estación depuradora que completará el plan de saneamiento integral que el Ayuntamiento acordó con el Ministerio y el Principado en 1991. La instalación se construirá bajo los terrenos que ahora ocupa la planta de pre-tratamiento de aguas residuales de El Pisón. La construcción soterrada de la depuradora permitirá liberar el terreno de la superficie para parque y zonas peatonales.

Las obras tienen un plazo de ejecución de 36 meses. La Dirección General del Agua del Ministerio se encarga de los trámites de la actuación y la Confederación Hidrográfica del Norte tutelar los trabajos constructivos. Se espera que la obra se inicie en el segundo semestre de 2011. Una vez terminada la nueva depuradora permitirá verter las aguas residuales urbanas, completamente tratadas, de una población equivalente a 150.000 habitantes.

Diciembre de 2010.
aqualia obtiene el distintivo de Igualdad del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad.

aqualia aprobó su Plan de Igualdad en 2009 y desde ese momento ha trabajado por implementar las medidas allí acordadas con sus representantes sindicales y en cumplimiento de la Ley de Igualdad 3/2007. Los avances logrados en la implantación de esta herramienta han llevado a **aqualia** a recibir del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad el distintivo 'Igualdad en la Empresa', que reconoce a aquellas empresas que destacan de forma relevante por la aplicación e implantación de planes y políticas de igualdad de oportunidades en sus organizaciones.



aqualia firma el Plan de Igualdad con CCOO y UGT.

Entre los criterios valorados para la obtención de este reconocimiento, están la implantación y resultados de las medidas contenidas en los planes de igualdad; el establecimiento de procedimientos y criterios de evaluación periódica de estos planes; la aplicación de medidas de acción positiva que impulsen activamente la igualdad de oportunidades; o los aspectos relativos al modelo organizativo y la responsabilidad social de las empresas.



Esta distinción, que en el 2010 sólo consiguieron treinta y seis organizaciones, tiene una vigencia de tres años y refuerza el camino emprendido en **aqualia**, en línea con las políticas de FCC, para promover el desarrollo y desempeño profesional de sus trabajadores bajo la garantía de igualdad de oportunidades.

Tras pasar de forma satisfactoria el proceso de auditoría de AENOR, **aqualia** ha certificado su sistema de gestión de proyectos de I+D+i según la norma UNE 166002, tanto en **aqualia** Gestión Integral del Agua, como en **aqualia infraestructuras**.

Los cambios introducidos en el sistema de gestión para la obtención de esta certificación facilitan el seguimiento de los objetivos I + D dentro de la empresa y mejoran el diálogo sobre el programa con los grupos de interés externos de la empresa (clientes, socios, proveedores..., etc.).

El sistema se apoya en la implementación descentralizada de los proyectos, con fuerte implicación del personal de las zonas geográficas de **aqualia**, junto con una herramienta informática de gestión, actualización y difusión de la información. Además, se ha duplicado el personal con dedicación exclusiva a I+D a ocho personas.

De forma simultánea, se han obtenido las certificaciones en Eficiencia Energética (UNE 16001), en las instalaciones de La Solana y de la EDAR de La Orotava. Ambas certificaciones son las primeras de este tipo que emite AENOR, tanto en la Comunidad Autónoma de Castilla-La Mancha como en la de Canarias.

Esta certificación permite trabajar bajo parámetros y estándares de calidad energética que redundarán en una mayor eficiencia energética y económica.

También en 2011, pero como resultado de los trabajos realizados en el año anterior, **aqualia** ha formalizado su adhesión al Consejo Asesor del Máster de Calidad y Excelencia Empresarial de la Escuela de Organización Industrial (EOI), convirtiéndose en la única empresa de servicios urbanos que forma parte de este órgano.

La EOI, que pertenece al Ministerio de Industria, Turismo y Comercio, cuenta en el Consejo con otras empresas como ENAC, AENOR, Novotec, Vodafone, Alstom, Orange, Enresa, Ericsson, Pryisma, RTVE o Metro de Madrid.

El Máster de Calidad y Excelencia Empresarial de la EOI fue el primero de este tipo que se implantó en España y en el curso 2011-2012 cumplirá 20 años de funcionamiento, lo que constituye un récord en programas formativos de esta naturaleza.

Con su pertenencia al Consejo Asesor **aqualia** profundiza aún más en la privilegiada relación que ya mantenía con la EOI, posibilitando la acogida en las instalaciones de **aqualia** de becarios pertenecientes al Programa y la dirección de trabajos Fin de Máster.

Diciembre de 2010.

aqualia obtiene las certificaciones UNE 166002 y UNE 16001.



Algunos ejemplos de los Certificados de Calidad que ha obtenido **aqualia**.

Febrero de 2011.

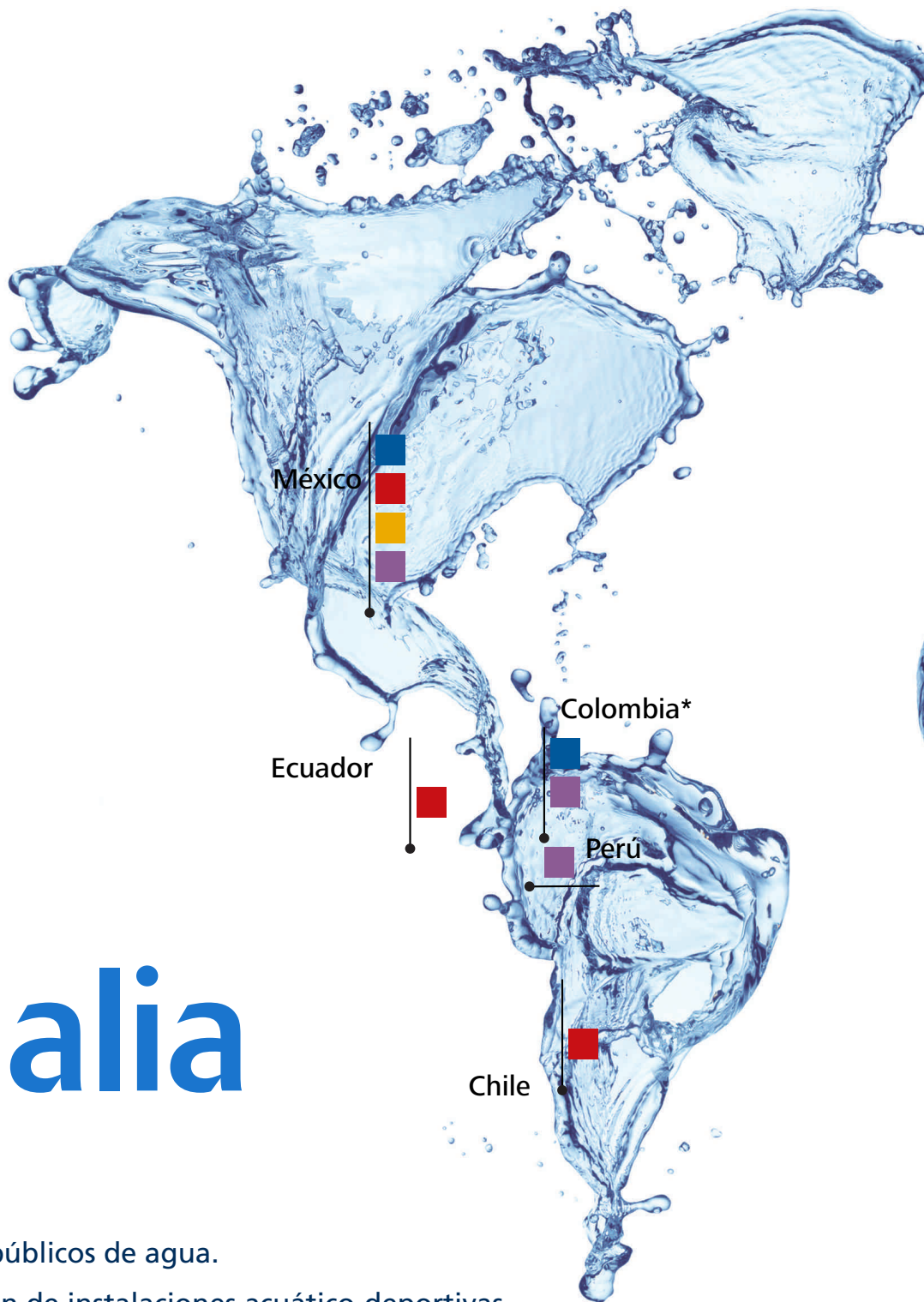
aqualia se suma al Consejo Asesor del Máster de Calidad y Excelencia Empresarial de la EOI.

El valor del agua.





aqualia



México

Ecuador

Colombia*

Perú

Chile



Gestión de servicios públicos de agua.



Construcción y gestión de instalaciones acuático-deportivas.



Diseño y construcción de plantas de tratamiento.



Concesiones de infraestructuras hidráulicas.



Soluciones para el agua en la industria.

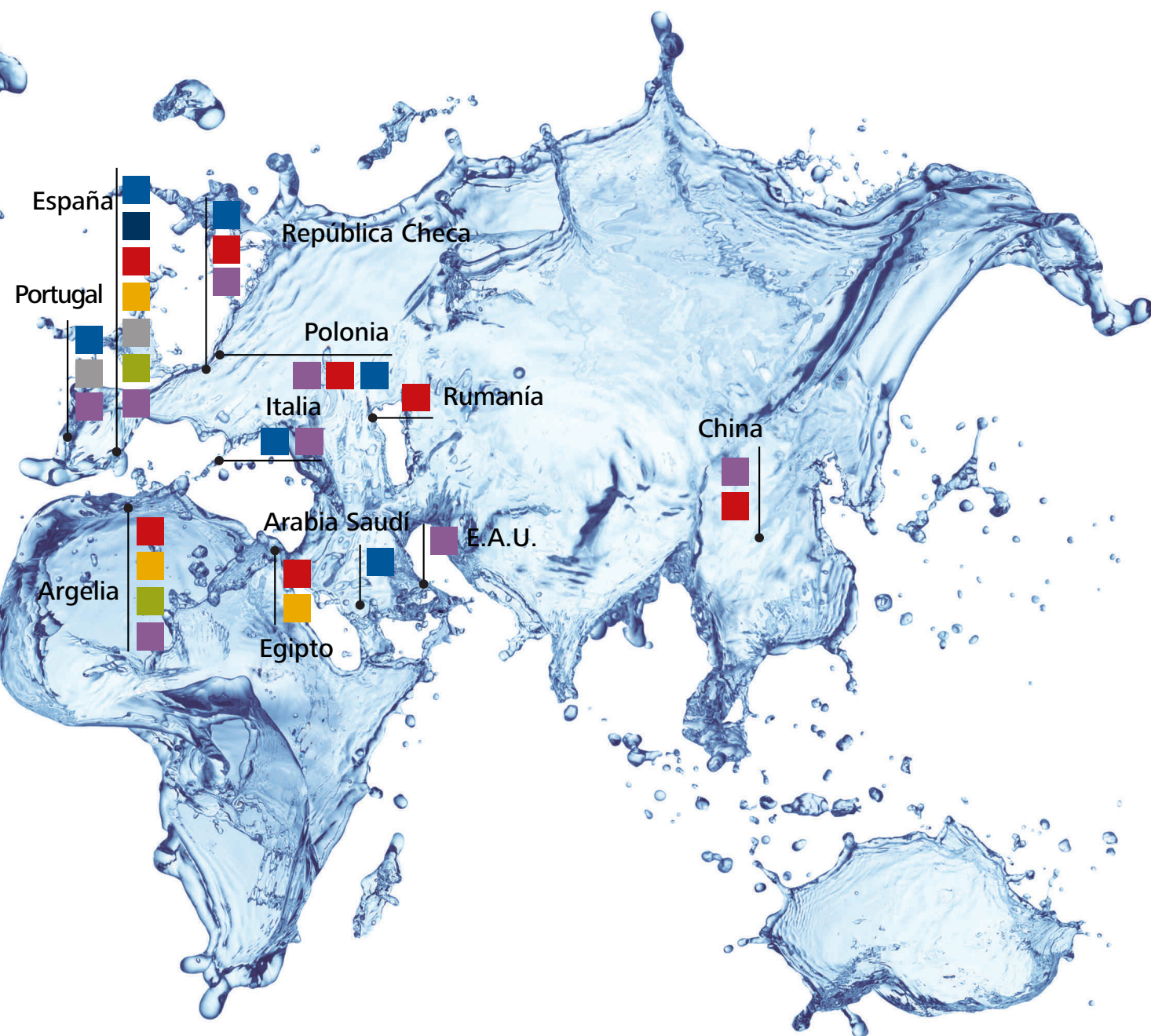


Infraestructuras para riego.



Delegación comercial.

* Proactiva de Medio Ambiente (50% FCC-50% Veolia).

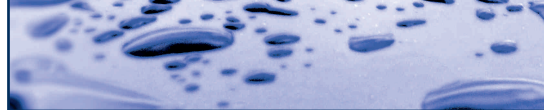


4ª compañía en gestión de agua del mundo, (Global Water Intelligence)

18.9% aumento en la facturación internacional

27 millones de habitantes atendidos en todo el mundo

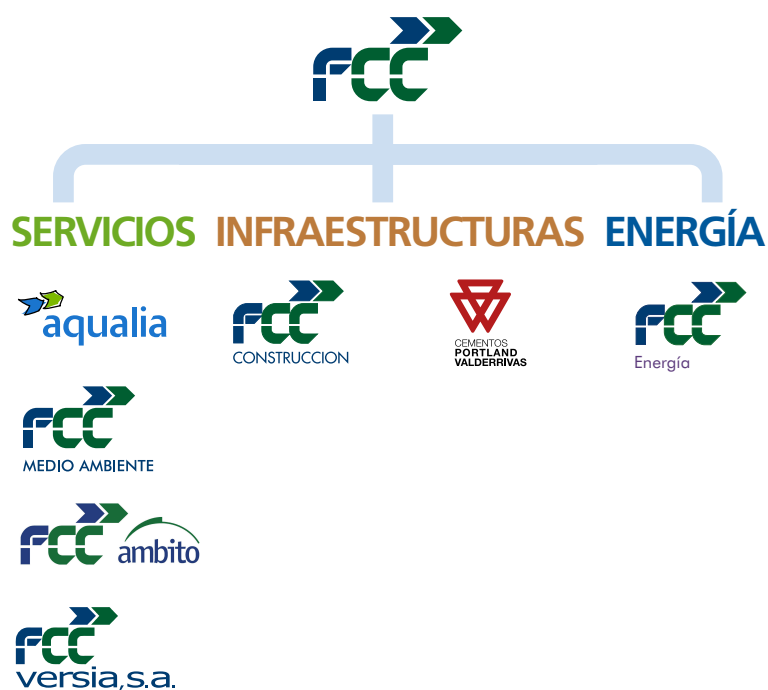
Presencia en 16 países



	2008	2009	2010
Cifras de negocio (mill. €)	845,50	872,00	867,97
Valor económico distribuido (mill. €)	837,90	780,13	871,63
Número de municipios atendidos	1.100	+1.100	+1.100
Longitud total de redes gestionadas (km.)	44.504	51.232	54.392
Inversiones en infraestructuras (mill. €)	83,00	47,74	50,78

Nota: La cifra de negocios y el valor económico distribuido se refiere a todo el ámbito internacional de **aqualia** así como sociedades participadas a través del Grupo FCC. Respecto al número de municipios, la longitud de redes gestionadas e inversiones en infraestructuras hacen referencia a **aqualia** gestión integral del agua S.A. en España, Portugal y República Checa.

La actividad del Grupo FCC se divide en tres grandes áreas - *Infraestructuras* - siendo FCC construcción la cabecera de un conjunto de empresas que desarrollan sus actividades en el sector de la construcción, *Energía* - en el que se desarrollan proyectos en el ámbito de las energías renovables, eficiencia energética y valorización de residuos, y finalmente *Servicios* - que cuenta con FCC medio ambiente, dedicada a la prestación de servicios de saneamiento urbano, FCC ámbito, a través de la cual se prestan servicios en el ámbito de la gestión integral de residuos industriales, FCC Versia que agrupa las actividades de logística y **aqualia**, sociedad cabecera de empresas del Grupo FCC que operan en la gestión integral del agua.



aqualia, gestión integral del agua S.A. es la marca de FCC destinada a ofrecer todo tipo de soluciones relacionadas con el agua. La amplitud de servicios vinculados al recurso hídrico de **aqualia** la convierte en una empresa única en su sector, capaz de responder a las demandas públicas y privadas en todas las fases del ciclo integral del agua tanto para uso humano, como industrial o agrícola. Está presente en más de 1.100 municipios y atiende a una población superior a los 27 millones de habitantes.

Polideportivo Zabañón
Área Municipal de Deportes del Ayuntamiento de San Lorenzo de El Escorial
Tel: 918862040 • Fax: 918862022
C/ Pisos 108 • CP 28020 San Lorenzo de El Escorial



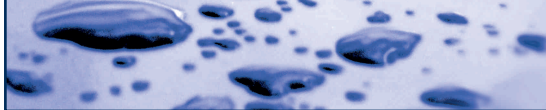
Cartel perteneciente al Centro Deportivo de San Lorenzo de El Escorial.



Centro Deportivo Dorneda.



Centro Deportivo El Vendrell.



Principales contrataciones, renovaciones y ampliaciones obtenidas por **aqualia** en 2010 en España

- Monterroso (**Lugo**): abastecimiento y alcantarillado.
- Villadepalos (**León**): mantenimiento de la red de colectores en alta y la Estación Depuradora de Aguas Residuales de Villadepalos, en León, para el saneamiento integral de la comarca del Bajo Bierzo (municipios como Ponferrada, Camponaraya, Carracedelo, Villafranca del Bierzo, Congosto o Cacaueles).
- Mancomunidad de Villalón (**Valladolid**): mantenimiento de las instalaciones de abastecimiento en alta.
- Cabranes (**Asturias**): Gestión Integral del Agua.
- Pradejón (**La Rioja**): abastecimiento.
- Villaluenga de la Sagra, Ventas de Retamosa, Casar de Escalona, Nambroca, Casarrubios del Monte y Alcaudete de la Jara (**Toledo**): abastecimiento y alcantarillado.
- Els Poblets (**Alicante**): abastecimiento.
- Mancomunidad de la Serena (**Badajoz**): abastecimiento y distribución.
- Mérida (**Badajoz**): ciclo integral del agua.
- Sanlúcar de Barrameda (**Cádiz**): ciclo integral del agua.
- Bajo Andarax (**Almería**): ciclo integral del agua.
- Moguer - Mazagón (**Huelva**): ciclo integral del agua.
- Priego de Córdoba (**Córdoba**): ciclo integral del agua.
- Jódar (**Jaén**): ciclo integral del agua.
- Centros Deportivos en Oleiros (**A Coruña**).
- Centro Deportivo de Granadilla de Abona (**Tenerife**).
- Centro Deportivo de San Lorenzo de El Escorial (**Madrid**).
- Centros Deportivos en El Vendrell (**Tarragona**).
- Comunidades de Regantes de Vingalis y Monredons Valls (**Tarragona**).
- Construcción ETAP Penelles (**Tarragona**).

Esta capacidad de respuesta y la calidad de sus servicios han convertido a **aqualia** en la cuarta compañía en gestión de agua del mundo según el Global Water Intelligence. Un desempeño que significó que en 2010 se mantuvo el volumen de facturación, llegando a los 868 millones de euros, a pesar de las reducciones en consumo y en inversiones públicas.

Es relevante destacar la importante actividad licitadora desarrollada en 2010. En este periodo **aqualia** participó en 516 licitaciones obteniendo la adjudicación de 210 contratos con un valor de 1.134,6 millones de euros, que sitúan la cartera global en los 12.818,8 millones. La cobertura de la actividad se ha incrementado en 9,2 meses respecto a 2.009, colocándose en 177,2 meses, prácticamente 15 veces la cifra de negocio anual.

La estrategia de diversificación y apuesta por el mercado internacional implantada hace años por **aqualia** le ha permitido mantener tanto su cartera de negocio como su facturación, desarrollando actividad en países con gran previsión de crecimiento en el sector. De hecho, **aqualia infraestructuras**, tiene ya un 75% de su producción en el exterior, y el 17,2% para el conjunto de las áreas.

De cara al futuro, **aqualia** prevé mantener su estrategia de crecimiento basado en las cinco líneas de negocio actuales -gestión de servicios públicos en el ciclo integral del agua, **aqualia industrial**, **aqualia infraestructuras**, gestión de comunidades de regantes y gestión de centros acuático-deportivos-, tanto en el ámbito nacional como internacional, fundamentalmente mediante la gestión de los servicios de gestión de agua en los nuevos miembros de la UE y mediante la construcción de infraestructuras hidráulicas en Oriente Próximo, Norte de África y Latinoamérica.

aqualia en España

En España, durante 2010 **aqualia** ha mantenido una notable actividad, como demuestra el hecho de haber sido la mayor adjudicataria de concursos promovidos por el Ministerio de Medio Ambiente, Medio Rural y Marino. Como muestra, la compañía ha sido seleccionada para la construcción de la mayor depuradora licitada en España en 2010, la planta de Gijón.

Además, en 2010 **aqualia** ha avanzado en la diversificación de sus actividades en la búsqueda de nuevas fuentes de negocio. Así, en este periodo se han contratado servicios relacionados con instalaciones deportivas, tales como: los servicios deportivos, servicios de recepción y atención al cliente, servicios de limpieza, mantenimiento, asesoramiento y conducción de las piscinas municipales cubiertas del Vendrell (Tarragona) y la gestión de actividades deportivas con la construcción del centro de agua y salud en el municipio de San Lorenzo de El Escorial (Madrid).

Negocio internacional

aqualia cuenta con una cartera de negocios superior a los 12.200 millones de euros, de los que el 30% proviene de la actividad internacional. En la actualidad, trabaja en 16 países como la República Checa, Italia, Argelia, China o México entre otros.

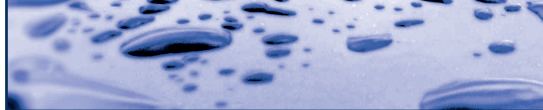
Como novedad en 2010 en el ámbito internacional destacar el cierre de la financiación para la construcción de la depuradora New Cairo en tan sólo siete meses. La adjudicación de la depuradora New Cairo es el primer contrato que consigue **aqualia** en Egipto y confirma su estrategia de crecimiento en el norte de África, una región en la que **aqualia** ya trabaja, con la construcción de dos de las mayores desalinizadoras del continente, en las localidades argelinas de Mostaganem y Cap Djinet.

El proyecto New Cairo es una colaboración público - privada, y supone una cartera de negocio de 360 millones de euros, e incluye también la gestión de la depuradora durante un periodo de 20 años. Además, **aqualia** se ha adjudicado un nuevo contrato de gestión de agua en Portugal, concretamente en el municipio de Fundão. Éste se suma así a las localidades de Elvas, Campo Maior, Abrantes y Cartaxo, y hace que **aqualia** se consolide como uno de los principales operadores de gestión indirecta de agua en el país.

Durante 2010 también se han conseguido nuevos contratos en países como Rumanía, donde **aqualia** construye actualmente dos plantas depuradoras de agua residual; en México, mercado en el que ha firmado su tercer contrato; o Chile, país en el que se ha conseguido entrar en el mercado de producción de agua desalada. Además, se sigue trabajado en regiones como Oriente Medio. **aqualia** ya cuenta con una oficina de desarrollo de negocio en Emiratos Árabes Unidos, desde la que se trabaja en proyectos en el mismo país, en Bahrain, Qatar, Omán y Arabia Saudí, países todos ellos con grandes perspectivas de negocio para los próximos años.

Estructura operativa

Independientemente de las estructuras operativas que cada una de las sociedades que integran el Grupo FCC implanten, existen elementos transversales a todas ellas. El Código Ético del Grupo FCC, que tiene por objeto resaltar la cultura corporativa y las pautas de conducta de FCC, es de obligado cumplimiento para todas las sociedades. Al mismo tiempo, el Grupo elaboró un Plan Director de Responsabilidad Corporativa que culminó en 2010 y contaba con acciones agrupadas en seis líneas estratégicas involucrando a todas las sociedades (para más información www.fcc.es/fcc/corp/esp/rc_pd.htm). Finalmente, las prácticas de gobierno corporativo se establecen a nivel del Consejo del Grupo FCC y son trasladadas a todas las sociedades para velar por la adecuada orientación estratégica de la compañía.



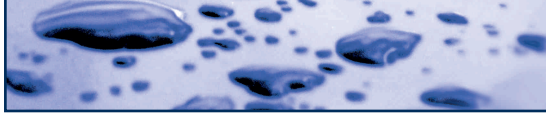
Depuradora New Cairo en Egipto.

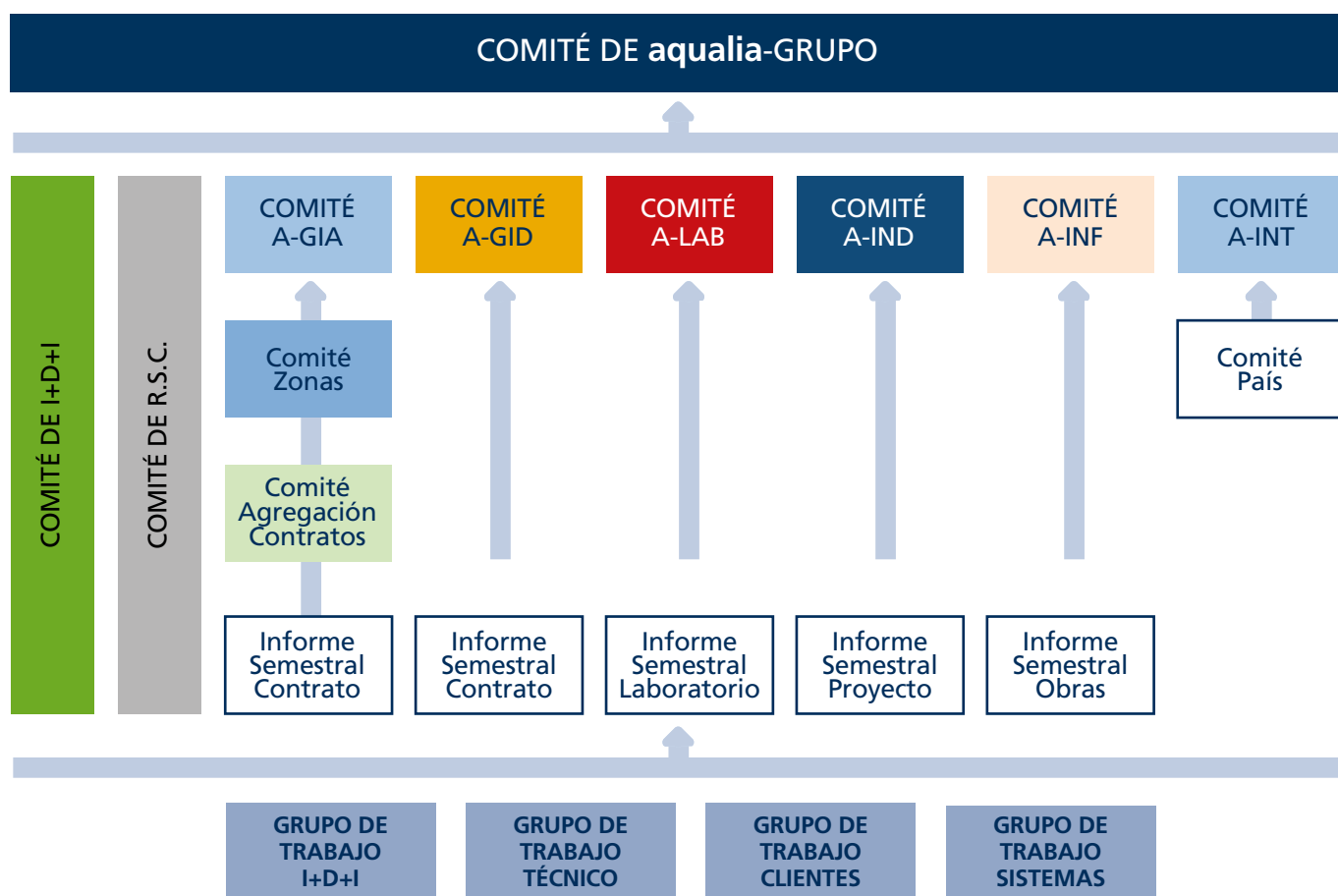
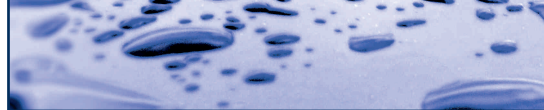


Sala de ósmosis en Mostaganem, Argelia.



Construcción ETAP Penelles, Lleida.





La estructura operativa de **aqualia** depende de una única dirección general de la que penden distintas divisiones, diferenciadas por zonas de operación y por tipo de actividad realizada. Esta organización facilita una atención cercana a los clientes y la capacidad de respuesta de la compañía.

Además, a nivel de dirección, **aqualia** cuenta con diferentes comités que se ocupan de aspectos prioritarios del negocio. Durante 2010 estuvieron vigentes los siguientes comités:

- Comité del Sistema de Gestión de **aqualia** gestión integral del agua (semestral).
- Comités de Zonas de **aqualia** gestión integral del agua (semestral).
- Comités de Delegación de **aqualia** gestión integral del agua (semestral).
- Informes Trimestrales de Contrato.
- Comité de Laboratorios 17025 (semestral).
- Comité de I+D+i (semestral).
- Comité de RSC.
- Comité de **aqualia infraestructuras** (cuatrimestral).
- Comité de **aqualia industrial** (trimestral).

Sin embargo, también en 2010 se inició un proceso de revisión de los sistemas de gestión que provocará un esquema diferente de comités para 2011. De este modo se añadirán: el Comité de Grupo **aqualia**, el Comité de **aqualia gestión de instalaciones deportivas** y el Comité de **aqualia internacional**.



Gestión de servicios públicos de agua

*27 millones de habitantes servidos a nivel mundial
36,7% cuota de mercado en España
54.392 km de red gestionados
50,78 millones de euros invertidos en infraestructuras
569.576 análisis de agua potable realizados (SINAC)
99,6% análisis conformes*

En el ámbito de las concesiones de infraestructuras hidráulicas **aqualia** ofrece consultoría con equipos multidisciplinares, construcción de obras y suministro de bienes de equipo, aporte de recursos financieros y el mantenimiento y explotación de infraestructuras, garantizando la eficiencia en el uso de los recursos públicos.

Esta metodología de gestión eficiente también es aplicada al regadío. El esfuerzo de **aqualia** por desarrollar soluciones innovadoras y sostenibles que modernicen las técnicas de regadío ha dado como resultado SISGRE, Sistema de Gestión para Regantes, que facilita la consulta de cartografía inteligente y permite el acceso a simulaciones, análisis históricos, mapas temáticos o visualización de infraestructuras.



Diseño y construcción de plantas de tratamiento

*52 instalaciones diseñadas para licitación
33 nacionales
19 internacionales
4 instalaciones construidas*

División de **aqualia** dedicada al diseño y construcción de todo tipo de instalaciones para el tratamiento del agua. Estas son sus principales áreas de actividad:

- Estaciones de tratamiento de agua potable (ETAP).
- Estaciones depuradoras de aguas residuales (EDAR).
- Estaciones de reutilización de aguas residuales (ERAR).
- Instalaciones desalinizadoras de agua de mar (DAM).
- Infraestructuras de canalización de aguas.

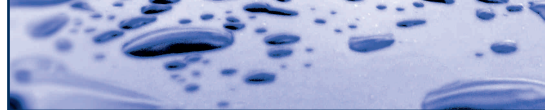


Soluciones para el consumo de agua en la industria

*170 empresas servidas
16 instalaciones gestionadas
2.686.525,68 m³ de agua tratada*

Desarrolla proyectos para mejorar la calidad del agua, la fiabilidad en los procesos y las prestaciones de las plantas que operan de forma continua. **aqualia industrial** está formada por:

- **Chemipur**: operación y mantenimiento.
- **Graver**: soluciones para aguas de proceso.
- **Hidrotec**: equipos y tecnología.
- **Nilo**: soluciones de depuración de efluentes.



Desalinización



Los retos que plantea el suministro estable de agua de calidad en un contexto de incremento de la demanda mundial hacen de la desalinización una opción cada vez más valorada, especialmente en territorios con una marcada escasez hídrica. Para las empresas dedicadas a la gestión del agua esta es una línea de desarrollo de negocio importante.

aqualia construye y explota plantas desalinizadoras (21 en operación y 7 más en construcción, 2 de ellas en Argelia), con una capacidad total de 637.230 m³/día.

Sin embargo, también es necesario indicar que se trata de una técnica con un impacto ambiental asociado que se debe minimizar y **aqualia** trabaja activamente por reducirlos al máximo. Para conocer más sobre esta gestión consultar el apartado 'Gestión de impactos' del capítulo seis de este informe.

21 instalaciones desaladoras en operación.

7 instalaciones en construcción.

200.214 m³/día de capacidad total instalada.

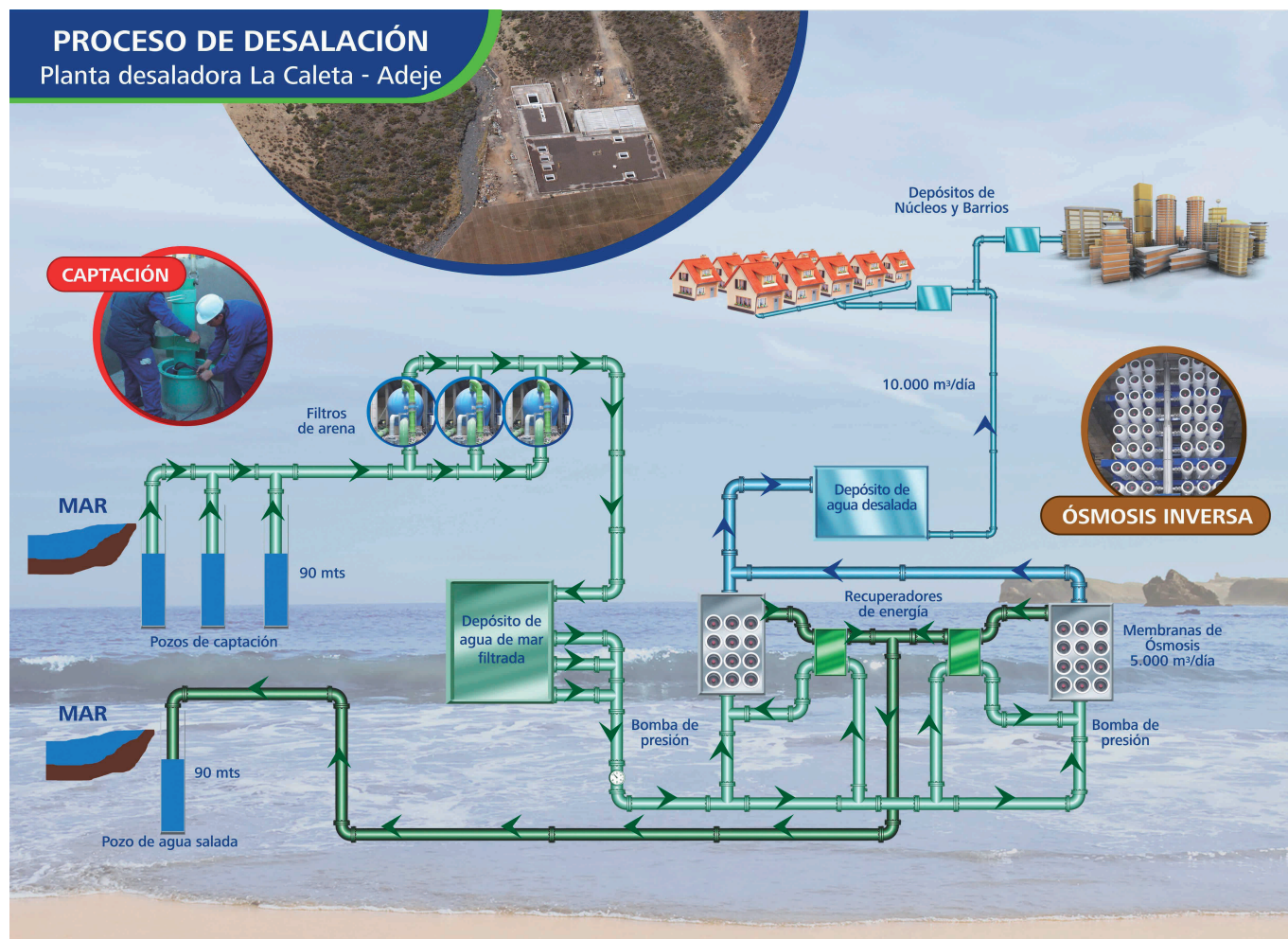
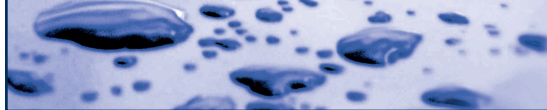
Instalaciones en España y Argelia.

1,2% de agua producida procede de desaladoras.

Desalinizadoras en operación o construcción 2010	Número	Capacidad Total (m ³ /día)
E.D.A.M Argelia	2	300.000
E.D.A.M España	17	266.400
E.D.A.S. España	6	50.630
T.T.O.I. España	3	20.200
Total	28	637.230



Desaladora Santa Eulalia (Ibiza).



10 proyectos en activo.

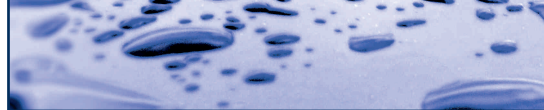
**Más de 1.5 millones de euros
invertidos en I+D.**

**Aumento de un 18% con respecto
a 2009.**

Investigación y desarrollo

El año 2010 ha sido un año importante para **aqualia** en el ámbito del I+D+i. La compañía obtuvo la certificación en su sistema de gestión de proyectos de I+D+i según la norma UNE 166002.

Destacar además, que en 2010 **aqualia** dedicó uno de sus foros a la I+D+i. El objetivo de tal encuentro fue contrastar la actuación de la compañía en el ámbito de la innovación tecnológica e incrementar el nivel de comunicación con los diferentes agentes públicos y privados relacionados con esta actividad. El foro contó con la participación de representantes de EMASESA, ATTA, Universidad de Valladolid, IMDEA, e ITT, así como el Director de Gestión de la Innovación de FCC y los miembros del Grupo de Trabajo de I+D+i de **aqualia**.



Más allá de este encuentro puntual, **aqualia** es miembro de diversas organizaciones nacionales e internacionales con actividad en innovación tecnológica aplicada al sector del agua.

Adicionalmente, en 2010 se incorporó a esta lista BIOPLAT, la Plataforma Tecnológica Española de la Biomasa dependiente del Ministerio de Ciencia e Innovación.

Nuevo sistema de gestión de proyectos

Los cambios introducidos en el sistema de gestión para ajustarse a la norma facilita el seguimiento y mejora el diálogo sobre el programa y los objetivos I+D dentro de la empresa y con los grupos de intereses fuera de la empresa (clientes, socios, proveedores...). El sistema se apoya en la implementación descentralizada de los proyectos, con fuerte implicación del personal de las zonas geográficas de **aqualia**, junto con una herramienta informática de gestión, actualización y difusión de la información.

Desde 2010, **aqualia** cuenta con un equipo de 8 personas dedicadas en exclusiva al I+D, sin embargo el desarrollo de este tipo de proyectos es fruto de un esfuerzo colectivo. El Grupo de Trabajo Innovación (GTI) está formado por los directores de proyecto del Departamento de I+D y los responsables de zona de **aqualia**. En total, unas 15 personas que se reúnen dos veces al año y cuya responsabilidad es evaluar los programas de innovación tecnológica y recomendar acciones prioritarias, contribuir a la revisión anual de la política del sistema de gestión y la planificación estratégica, así como ayudar en la difusión de la información, la transferencia de tecnología y la vigilancia tecnológica.

Principales proyectos de I+D en 2010

Durante 2010 **aqualia** realizó una inversión en I+D de 1.5 millones de euros y mantuvo 10 proyectos en activo. Estos se pueden dividir en tres categorías según su objetivo: mejora en la calidad de los tratamientos, gestión integral y sostenibilidad.

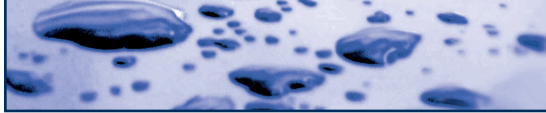
Aeas 

Asociación Española de
Abastecimientos de Agua
y Saneamiento

 **imdea**
agua


Asociación Tecnológica
para el Tratamiento del Agua

AEDyR
ASOCIACIÓN ESPAÑOLA DE
DESALACIÓN y REUTILIZACIÓN



Planta piloto de microalgas de Arcos de la Frontera.

En cuanto a la **mejora en la calidad de los tratamientos** se hace referencia especialmente a la desalación, las aguas de abastecimiento, y elementos de detección, medida y la reutilización de efluentes. En esta categoría estarían los siguientes proyectos vigentes en 2010:

Proyecto MBR en Vigo: desarrollo de nuevo proceso de reuso de los efluentes urbanos en colaboración con la Universidad de Santiago de Compostela, 3R y el Centro Superior de Investigaciones Científicas (CSIC).

Proyecto Hybacs/MBBR en Ávila: desarrollo de un nuevo proceso de eliminación de nutrientes de los efluentes urbanos en colaboración con Bluewater Bio.

Los proyectos que inciden en la **gestión integral** tienen como principal objetivo la mejora de los sistemas de gestión, incluyendo los elementos de detección, medida y transmisión de datos. En 2010 los más destacados de este ámbito fueron:

Proyectos del servicio de Gestión de Clientes:

- **Desarrollo de herramientas informáticas SIC:** una nueva solución billing-CRM (Client Relation Management), basada en SAP-ISU para gestionar el sistema comercial de todas las explotaciones de la empresa, integrando la enorme variabilidad existente en términos de contexto empresarial, geográfico y financiero. El proceso de conversión de información de los sistemas actuales incluye la reposición de aproximadamente 400 bases de datos basados en dos estructuras distintas.

- **Balance Scorecard (BSC)-(CMI, Cuadro de mando integral):** una de las herramientas que conjuga los conceptos de 'Dirección Estratégica' y 'Evaluación del Desempeño', ya que aporta cuatro perspectivas fundamentales a la gestión, como son la financiera, de cliente, procesos internos así como innovación y formación.

- **Proyecto de modelización de la red de distribución (Denia):** para detectar y minimizar pérdidas físicas y de energía.

Por último, los proyectos centrados en la sostenibilidad procuran reducir el impacto ambiental trabajando en la reducción de los costes de energía, desarrollando el uso de fangos de depuración como recursos y creando tratamientos alternativos.

Proyecto de Anammox en Vigo: nueva tecnología de reducción de nitrógeno con bajo consumo energético en colaboración con las Universidades de Vigo y Santiago de Compostela.

Digestión Avanzada del Fango (Loiola - San Sebastián): en colaboración con el CEIT, ATM y Aguas del Añarbe, este proyecto examina el aumento de la producción de biogás con una digestión de dos etapas.

All-gas
Industrial scale demonstration of sustainable algae cultures for biofuel production

PARTICIPANT ORGANIZATIONS

1. AQUALIA - Aguas de San Sebastián (Coordinator)	Spain
2. IBERDROLA AND IBERDROLA ENERGY SERVICES (Spain)	The Netherlands
3. BDI - BIOENERGY INTERNATIONAL AG	Austria
4. HYDRO-GEAR BV	The Netherlands
5. MTD - MTD ALTERNATIVE ENERGIES	UK
6. SOUTHAMPTON UNIVERSITY OF SOUTHAMPTON	United Kingdom
7. FHO - FRAUNHOFER UMSICHT	Germany

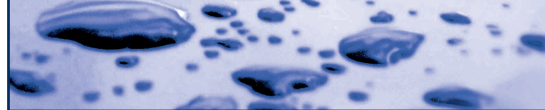
ADVISORY BOARD COMPOSED BY:

Emilio Molina, University of Almería (Spain)	Chickens, Andalucía, Spain, sponsored by aqualia, the consortium leader, to produce water for irrigation. The oil extracted from the biomass will be processed at existing biodiesel plants, designed by BDI, a consortium member, who has delivered around 10 plants in Spain for transforming olive grade and used oils into bioenergy.
John Borenstein, Murdoch Engineering, Inc. (USA)	All organic matter from wastewater and residual solids will be anaerobically digested to yield biogas, which will be upgraded on-site to vehicle grade bio-refinery for transportation.
Trig Lundquist, California Polytechnic University (USA)	
Rupert Clegg, NIWA (New Zealand)	
and Charles Banks, University of Southampton (UK)	

The objectives of the All-gas project

- Integrate the full production chain of algae to biofuels, using wastewater nutrients and residual biomass energy and CO₂ as main inputs.
- Demonstrate the use of innovative pond enhancements to yield a biomass production of around 100 g/halcyon on a 10 ha algae culture.
- Harvest and transform the algae biomass for the production of biofuel for about 200 cars, and extract additional value-added chemicals.
- Implement a new concept for co-digestion of about 5000 m³ of wastewater, algae residue, as well as extraction by products, to produce CH₄ and CO₂.
- Upgrade the biomethane for vehicle fuel to power more than 200 cars.
- Transform residual biomass from wastewater and agriculture through on-site combustion and generate enough non-fossil CO₂ for the algae cultures, as well as electricity.
- Proceed in a low risk, step-by-step project implementation, with an initial prototype phase to develop the large modules with sufficient operation on a 1 ha pilot scale.
- Assess and optimize the sustainability of the process, life and profit.
- Report on major achievements and diffuse relevant information.

Proyecto "All-Gas".



Planta piloto microalgas (Arcos de la Frontera): proyecto realizado en colaboración con la Universidad de Cádiz, Iberdrola y Bio-Oil, y dedicado a evaluar la fotodepuración con algas y la producción de biomasa de valor.

Valorización sostenible de lodos (Salamanca): proyecto destinado a la mejora de la digestión y de la calidad del fango con hidrólisis térmica. En colaboración con el CEIT, ATM y las Universidades de Valladolid y Salamanca.

Proyecto 'Cenit Vida': valorización integral de microalgas aplicando tecnologías avanzadas de cultivo, cosechado y transformación. Proyecto desarrollado en el programa CENIT por un consorcio de empresas del que forma parte **aqualia**.



Proyecto de valorización sostenible de lodos.
EDAR de Salamanca.



Enfoque RSC.



Actualmente, el consumo global de agua se duplica cada 20 años y Naciones Unidas estima que la demanda excederá a la oferta en más de un 30% en 2040. Este escenario constituye un gran desafío para la humanidad y para las empresas que gestionan el agua.

Desde el punto de vista económico, estas previsiones dibujan importantes oportunidades de negocio pero al mismo tiempo introducen factores éticos y humanos cruciales que exigen que las empresas dedicadas al agua realicen todos los esfuerzos por atender y prever las transformaciones de la demanda que se avecinan, y contemplar en su respuesta la responsabilidad social del servicio que ofrecen.

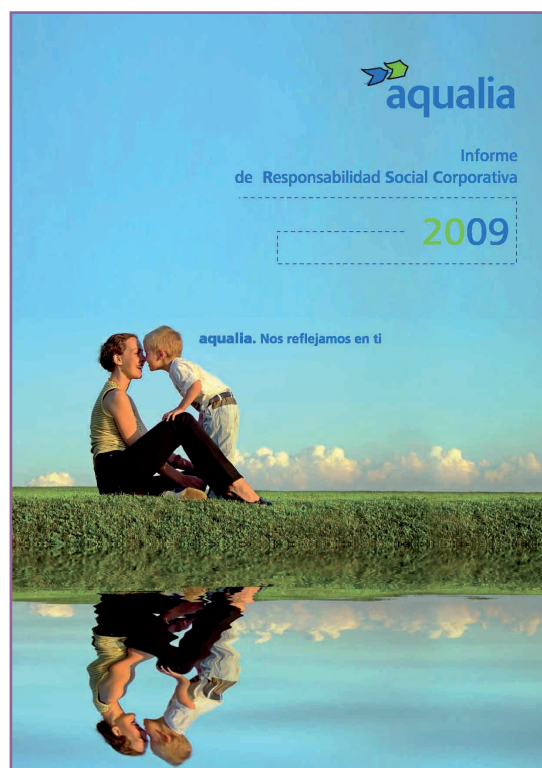
aqualia asume esta tarea y quiere que la Responsabilidad Social Corporativa sea parte del trabajo que realiza diariamente, de tal modo que el componente social y ambiental de sus actividades nunca quede relegado a sus decisiones de negocio. Para ello, desarrolla su actividad de forma alineada con la herramienta estratégica que guía la Responsabilidad Corporativa en FCC, al que **aqualia** pertenece: el Plan Director de Responsabilidad Corporativa.

FCC aprueba bienalmente un Plan Director de RC refrendado por el Consejo de Administración, desde el cual se armonizan los intereses y las particularidades de los distintos negocios de la empresa en relación a la Responsabilidad Social Corporativa.

El año 2010 ha sido el último año de aplicación del II Plan Director de Responsabilidad Corporativa de FCC previsto para el periodo 2009-2010. Este plan establece seis líneas estratégicas de actuación a las que se adscribe **aqualia**. Estas son el buen gobierno, los empleados, la comunicación y la notoriedad de la estrategia socialmente responsable, la ciudadanía corporativa, el cuidado del medio ambiente y la innovación responsable. A lo largo de este informe se facilitan detalles sobre cómo **aqualia** ha contribuido en 2010 a cada una de estas líneas de trabajo.

Además, **aqualia** también sigue las pautas establecidas por FCC en su código ético, de aplicación a todas las empresas participadas y filiales del grupo. En este código se hace referencia expresa a la prohibición de no recurrir a prácticas no éticas para influir en la voluntad de las personas ajenas a la compañía con el objetivo de obtener algún beneficio para la empresa.

Este código también es de aplicación a contratistas y proveedores, quienes reciben en sus contratos una cláusula en que el que se informa del código ético y mediante la cual se comprometen a cumplir con los diez principios del Pacto Mundial de Naciones Unidas.



Memoria RSC 2009 de **aqualia**.

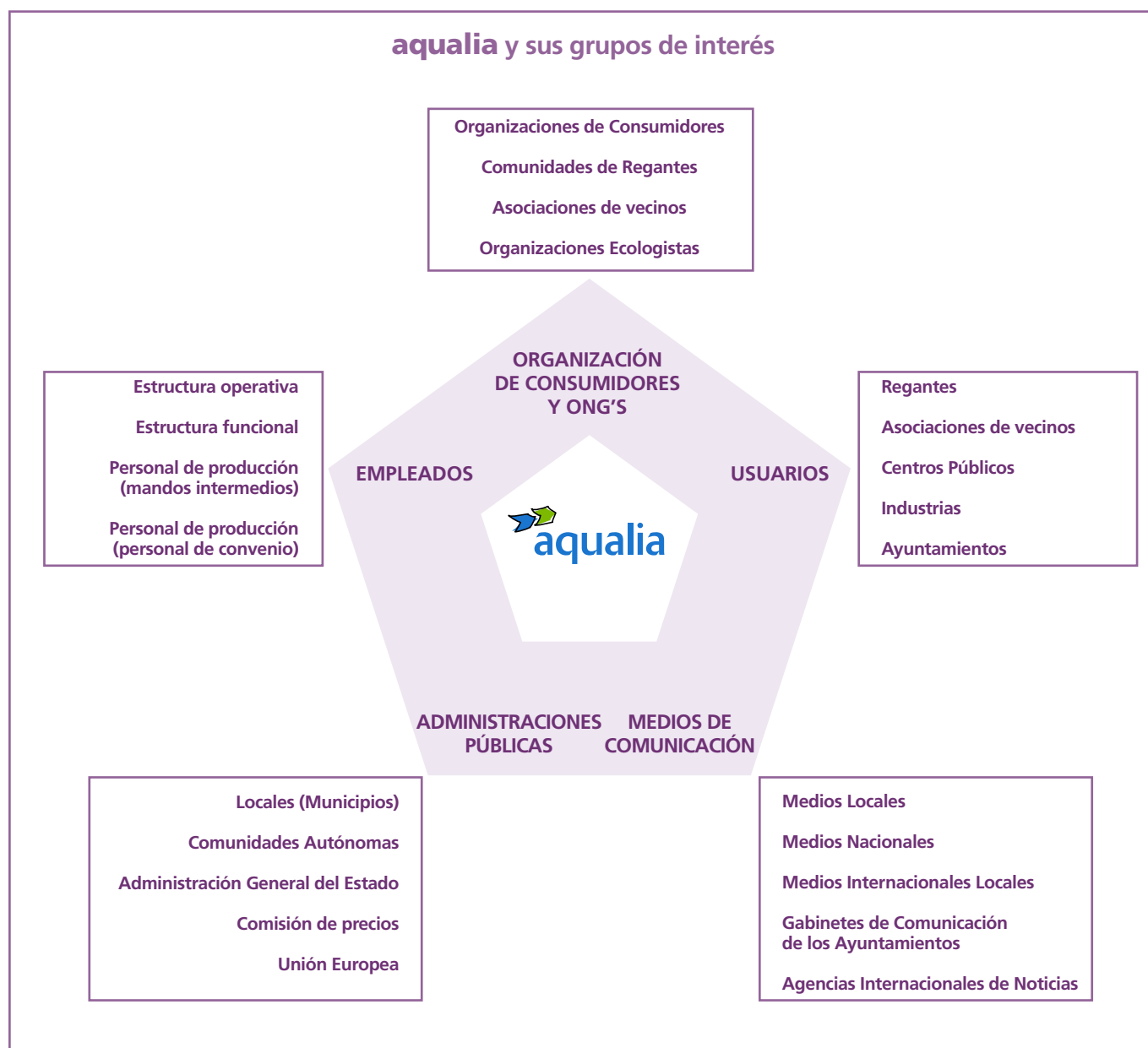


Memoria RSC 2008 de **aqualia**.

Diálogo con grupos de interés



El diálogo con grupos de interés es uno de los pilares básicos de la Responsabilidad Social Corporativa. Éste permite a las empresas comprender mejor los entornos donde operan, captar oportunidades, prevenir riesgos y construir relaciones de confianza con los colectivos que más inciden en el desarrollo de su negocio.



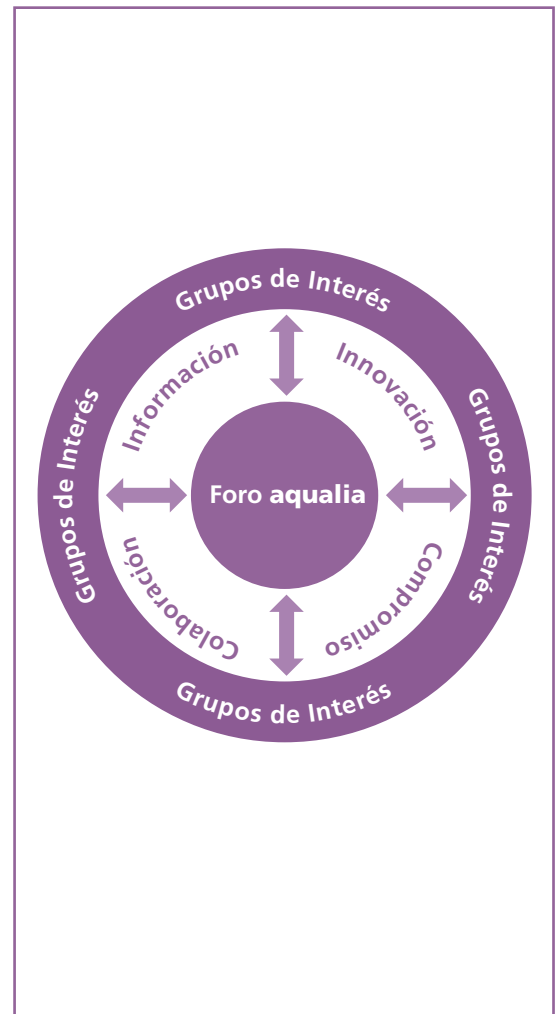
aqualia mantiene distintas herramientas y estrategias dirigidas a escuchar y responder a sus grupos de interés, siendo éstos las comunidades donde opera, sus empleados, clientes, proveedores, los miembros de su sector y los medios de comunicación.

En el marco de estas actividades de diálogo hay dos herramientas dirigidas a todos los grupos de la compañía: el Informe de Responsabilidad Corporativa (RSC) y los **foros aqualia**. La compañía publica de forma anual su **Informe de RSC** desde 2006 y, como se puede ver en su edición 2010, se trata de un documento dirigido a satisfacer las demandas de información de los grupos de interés de la empresa, ofreciendo una visión sobre su desempeño económico, social y ambiental. Además, ha sido elaborado según las pautas establecidas en la 'Guía para la elaboración de memorias de sostenibilidad' de Global Reporting Initiative en su versión G3.1.

La herramienta de comunicación más directa de **aqualia** con sus grupos de interés es el **Foro aqualia**. La empresa organiza encuentros con sus principales grupos de interés con el objetivo de establecer un diálogo cercano con estos colectivos que facilite la creación de relaciones estables y de confianza con ellos.

En el periodo 2009-2010 se han celebrado cinco foros cuyos protagonistas han sido los proveedores, el cliente institucional, los medios de comunicación y el cliente final. Además, se suma a esta lista un **Foro aqualia** centrado en la Investigación y el Desarrollo en el sector del agua en España. A 2010 corresponden el dedicado a clientes y este último sobre innovación.

Las conclusiones de cada **Foro aqualia** se ordenan en un acta que se distribuye a todos los interesados, y se pone a disposición de todos los empleados en la intranet corporativa. Por su parte, **aqualia** aborda las conclusiones de estos encuentros en los comités de calidad y las traslada a las zonas de producción para que las tengan en cuenta.



Foro aqualia centrado en la Investigación y el Desarrollo en el sector del agua en España.



Foro aqualia y la innovación

Temas tratados

Prioridades, objetivos y proyectos en marcha en **aqualia**

Diagnóstico de la relación de **aqualia** y los Grupos de Innovación

Relación de **aqualia** con las universidades: balance y avance

Identificación de posibles temas comunes sobre innovación entre la empresa y los participantes

Propuestas de mejora en la gestión y los proyectos de I+D

Oportunidades

Conclusiones

Fomentar la participación interna de los empleados en los aspectos relacionados con la I+D

Involucrar a los clientes en la innovación

Intensificar el diálogo con la administración a través de las asociaciones sectoriales

Conocer qué se está haciendo en los principales foros dedicados a la innovación

Foro aqualia: el servicio del agua en la sociedad. La perspectiva del ciudadano

Temas tratados

Expectativas del cliente respecto al servicio

Implicación local y medioambiental de la empresa gestora

Suficiencia de las actuales tarifas como reflejo de los costes del servicio que presta

Calidad del servicio ofrecido y del agua suministrada

Conocimiento por parte del ciudadano de todas las facetas de la actividad de **aqualia**

Valor añadido que aportan las nuevas herramientas online para el cliente final

Conclusiones

Es necesario inculcar una cultura del agua en el ciudadano para que conozca las actividades que realizan las empresas gestoras del ciclo integral del agua

La empresa deberá ser capaz de poner en valor su actividad frente al ciudadano y, utilizando sus prescriptores, conseguir prestar un servicio diferenciado de la competencia

Además, en 2010 **aqualia** impulsó un proceso denominado 'Consulta on line 2010 **aqualia**'. Una consulta puntual que ha implicado a determinados agentes clave para la compañía.

Para ello, se ha utilizado una plataforma de encuestas on line a través de la cual varios representantes de los principales grupos de interés de **aqualia** pudieron responder a un cuestionario. Este cuestionario presentaba una serie de asuntos relevantes para la empresa en materia de RSC, asuntos sobre los que **aqualia** viene informando en los últimos años a través de sus informes anuales de RSC. A la vista de este listado, se propuso a los participantes que completasen, matizasen y priorizasen los asuntos que contenía.

Colectivo que han participado en la Consulta online

Empleados/as de **aqualia**

Proveedores de **aqualia**

Organizaciones de consumidores

Universidades y Escuelas de Negocio

Asociaciones sectoriales vinculadas a la gestión del agua

Expertos/as en agua

Por otra parte, la consulta también sirvió para que los participantes valorasen el trabajo que realiza **aqualia** en relación a la gestión de aspectos sociales y ambientales. En este sentido, **aqualia** ha podido obtener información valiosa para orientar su gestión de la sostenibilidad e introducir nuevas acciones que verán la luz durante 2011.

Más allá de los **foros aqualia**, el Informe de RSC y las consultas puntuales la empresa mantiene mecanismos de diálogo y comunicación específicos con cada uno de sus grupos de interés. A continuación se profundiza sobre cómo se desarrolla el diálogo con cada uno de estos colectivos.

Destaca en este contexto aquellos esfuerzos dirigidos a los clientes con quienes **aqualia** procura impulsar y ampliar numerosos canales de diálogo. Para conocer más sobre ellos puede consultar el apartado 'Comunicación con el cliente' del capítulo cuatro de este informe.



Visita de los Medios de Comunicación al Laboratorio de **aqualia** en Adeje, Tenerife.



Visita de los participantes en el Congreso de Desalación AEDyR a la ITAM de Tordera.



Jornada de puertas abiertas en la EDAR de Berja, Almería.



Visita EDAR, Jaén.



Jornada de puertas abiertas en la EATP de Piedralaves

569 notas de prensa enviadas.

58 ruedas de prensa celebradas.



Jornada de puertas abiertas en la EDAR de Berja, Almería.



Jornada de puertas abiertas en la EDAR de Berja, Almería.



Exposición proceso de depuración. EDAR de Jaén.



Visita de autoridades al Museo de Agua de Santander.

Sociedad

En relación a la comunicación con la sociedad, **aqualia** se interesa porque las **comunidades** donde opera conozcan de cerca sus actividades. **aqualia** organiza jornadas de puertas abiertas y visitas escolares a sus instalaciones con el propósito de que se entienda la complejidad de las actividades y contribuir a un consumo responsable del agua. En 2010 estas fueron las jornadas y visitas realizadas:

- Jornadas de puertas abiertas a las captaciones de agua de Algeciras para alumnos del Colegio Los Pinos.
- Jornadas de puertas abiertas en la Estación Depuradora de Aguas Residuales (EDAR) de Jaén para alumnos del Colegio Cándido Nogales.
- Jornadas de puertas abiertas en la EDAR de Berja en Almería para alumnos del Colegio San Tesifón.
- Jornada de puertas abiertas en la Estación de Tratamiento de Agua Potable (ETAP) de Piedralaves en Ávila.
- Visita de los participantes en el Congreso de Desalación de la Asociación Española de Desalación y Reutilización (AEDyR) a la Instalación de Tratamiento del Agua Marina (ITAM) de Tordera en Girona.
- Jornada de puertas abiertas en el EDAR de Villadepalos en León.
- Jornada de puertas abiertas en el EDAR y el ETAP de Vigo.
- Jornada de puertas abiertas en la EDAR, ETAP, Museo del Agua y Manantiales de Santander.
- Jornada de puertas abiertas en la EDAR de Almansa
- Jornada de puertas abiertas y charla coloquio sobre el agua en la Estación de Tratamiento de Agua Potable de "Santa Engracia" en el marco de las jornadas ambientales de la Asociación de personas sordas de Badajoz (ASPESOBÁ)
- Jornada de puertas abiertas al laboratorio de Adeje en Tenerife.
- Jornada de puertas abiertas a los laboratorios de Oviedo.
- Visitas escolares a la ETAP y EDAR de Salamanca.
- Visita escolares a la ETAP de Almacelles en Lleida.
- Visita de escolares a la ETAP de Vigo.
- Visita escolar a la EDAR y ETAP de Medina del Campo.

Adicionalmente, la comunicación de **aqualia** con las comunidades donde opera se desarrolla mediante el envío de notas de prensa y convocatorias a medios de comunicación, en los que la compañía difunde contenidos de especial interés para la población.

Empleados

En **aqualia** la comunicación con los empleados se realiza a través de herramientas como el resumen de prensa diario, el flash informativo, el buzón de sugerencias y medios más convencionales como el correo electrónico y el tablón de anuncios. Además, se desarrollan campañas de comunicación puntuales como la de Prevención de Riesgos Laborales. Sin embargo, el principal punto de intercambio de información entre empresa y empleados es la intranet de **aqualia**.

La intranet, que está implantada en España, Italia y República Checa, es un espacio exclusivo para los empleados donde pueden encontrar todo tipo de información de su interés como:

- Noticias referentes a la Responsabilidad Corporativa, el Informe de RSC, el Plan Director de FCC o el Plan de acción de **aqualia** 2009-2010.
- El Plan de Igualdad de la compañía y documentos relacionados, como el Código ético o el protocolo y formularios de denuncia ante el acoso laboral y sexual en FCC.
- Ofertas internas de empleo, información sobre la presencia internacional de la compañía, presentación del proyecto y personas de contacto, las experiencias de los expatriados o las notas internas de esta actividad.
- Un calendario de eventos con todos los cursos, jornadas, ponencias y ferias de interés para la compañía y sus empleados. Además, para fomentar la participación de los empleados en las herramientas de colaboración existentes, durante el 2010, **aqualia** habilitó un espacio para el acceso directo al SharePoint desde la intranet de **aqualia**. En este espacio se recoge una breve guía de utilización y de descripción de las posibilidades que ofrece esta plataforma de colaboración empresarial.

En 2010, **aqualia** realizó una encuesta entre los empleados que disponen de una dirección de correo electrónico, para conocer la opinión de los usuarios de la intranet, en relación a los servicios ofrecidos en la página, la información contenida, estructura y las expectativas que tienen respecto a esta herramienta de comunicación interna. Participaron 762 trabajadores y entre los resultados obtenidos destaca que el 82% considera que la información que aporta la intranet resulta útil como herramienta de trabajo. Asimismo, el 61% valora positivamente el interés de la información incluida y el 29% accede por lo menos una vez al día, seguido del 28% que lo hace una o dos veces a la semana.

Del 99% que dispone de acceso a la intranet desde su puesto de trabajo, el 97% conoce la intranet de **aqualia**. El diseño, la estructura y la calidad de la información aportada son valorados de una forma muy positiva.

148 flashes informativos para empleados.

162.005 visitas a la intranet.

The screenshot shows the aqualia intranet homepage. It features a sidebar with navigation links for 'Empresa', 'Responsabilidad Social Corporativa', 'Condiciones de Empleo', 'Competencia Conocimiento', 'Atención al Cliente', 'Directorio', 'Imagen Corporativa', 'Herramientas de Comunicación', 'SharePoint', 'Novedades Internacionales', 'Departamentos', 'Marketing y Comunicación', 'Control de Gestión y Clientes', 'aqualia Contact', 'Gestión de Servicios', 'Prevención de Riesgos Laborales', 'Mapa web', and 'Administrador'. The main content area includes 'Novedades Intranet' with a list of recent news items, a 'Flash Informativo' section, and a 'Directorio Servicios' section. There are also banners for '¡ANIMALE A PARTICIPAR!' and '¿Quieres ganar?'.

Intranet exclusiva para empleados de aqualia.



Resultados de la encuesta realizados a empleados de **aqualia** sobre la intranet.



Sector del agua

aqualia es un miembro activo del sector del agua y participa en diferentes asociaciones y foros de encuentro con otras empresas. La interrelación y la colaboración en el marco de las organizaciones sectoriales facilita el diálogo, el aprendizaje, la detección de tendencias y la búsqueda de soluciones que respondan a las necesidades que surgen en un mundo que demanda una gestión cada vez más eficiente del agua y un acceso más equitativo y fiable a la misma.

En concreto, esta colaboración sectorial permite defender y promocionar los intereses comunes, facilita la comunicación entre los diversos actores que intervienen en el Ciclo Integral del Agua, posibilitando el intercambio de conocimientos en investigación, formación y gestión de los aspectos técnicos, humanos, jurídicos, administrativos y económicos.

Además, crea lazos de colaboración con las administraciones en materia de investigación y desarrollo tecnológico, y en el ámbito de la legislación, reglamentación y actualización técnica, permitiendo a las empresas anticipar cambios normativos y adecuarse a los nuevos requerimientos de manera progresiva.

aqualia forma parte de varios foros y entidades, pero desde la perspectiva de la Responsabilidad Corporativa merece la pena destacar el trabajo desarrollado con la Asociación Española de Abastecimiento de Agua y Saneamientos. **aqualia** es miembro del comité de dirección y promovió la creación de un grupo de trabajo sobre Responsabilidad Social Corporativa (RSC). Esta iniciativa ha permitido el desarrollo de proyectos como la publicación de la primera guía de RSC para las empresas del sector del agua. En 2010 destaca la celebración de la Jornadas AEAS que permitió el encuentro entre empresas del sector y otras organizaciones que representan a sus grupos de interés.

Asociaciones y foros a los que pertenece **aqualia**

- Asociación Española de Abastecimientos de Agua y Saneamientos (AEAS)
- Asociación Española de Desalación y Reutilización (AEDyR)
- Asociación de Abastecimientos de Agua y Saneamientos de Andalucía (ASA)
- Asociación Tecnológica para el Tratamiento de Agua (ATTA)
- Agrupación de Servicios de Agua de Cataluña (ASAC)
- Foro PPP Infraestructuras
- Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua a Poblaciones (AGA)
- European Federation of National Associations of Water and Wastewater Services (EUREAU)



Ferias y eventos

Como parte de estas relaciones y del esfuerzo por estar cerca de las tendencias y debates del sector, **aqualia** asiste a distintos foros y eventos a lo largo del año. Durante 2010 se celebraron muchas citas interesantes para el sector del agua y **aqualia** asistió a buena parte de ellas, sin embargo, cabe señalar de forma especial los tres eventos internacionales en los que estuvo presente.

Con el objetivo de promocionar la marca **aqualia** en estos mercados, asistió al Saudi Water and Power Forum celebrado en Jeddah, Arabia Saudí, y a Desachile, la feria sobre desalación celebrada en Antofagasta. En ambos casos **aqualia** participó activamente en el evento con sendas ponencias técnicas. Además, un año más **aqualia** asistió a las conferencias y entrega de premios organizadas por la revista Global Water Intelligence en París. En esta ocasión, **aqualia** recibió un premio al cierre financiero de la depuradora de New Cairo, en Egipto.

Eventos sectoriales en los que participó **aqualia** en 2010

- II Fórum Mérida (Badajoz)
- XXV Edición del salón Ovino en Castuera (Badajoz)
- Feria 'Expobarros 201' en Villafranca de los Barros (Badajoz)
- Feria San Mateus Elvas (Portugal)
- XXX Jornadas Técnicas de AEAS (Sevilla)
- Almuerzo-conferencia 'La ingeniería y la gestión del agua a través de los tiempos, aprendiendo de la historia'
- Feria Internacional de Construcción Sostenible y Usos Eficientes del Agua y la Energía (Feria de la Econstrucción, Sevilla)
- Jornadas FCC con el Grupo Joly 'Modalidades de gestión del agua en los abastecimientos urbanos'
- Feria energías renovables de Langreo (Langreo)
- Saudi Water and Power Forum de Jeddah (Arabia Saudí)
- Global Water Intelligence Summit (París)
- Desalchile, feria sobre desalación en Antofagasta (Chile)



Saudi Water and Power Forum de Jeddah (Arabia Saudí).



Stand de **aqualia** en las XXX Jornadas de la Asociación Española de Abastecimiento y Saneamiento (AEAS,) celebradas en Sevilla.

Cientes.
Unidos por el agua.





aqualia gestiona un recurso básico para sus clientes. Esta realidad pone en dimensión el compromiso y el nivel de exigencia que la empresa se impone al realizar su trabajo. **aqualia** quiere construir una relación de confianza y corresponsabilidad con sus clientes para que éstos tengan la tranquilidad de acceder al agua en calidad y cantidad suficientes, y la utilicen con la prudencia que requiere este recurso cada vez más valioso.

Para construir este vínculo con sus clientes **aqualia** trabaja primero en disponer todas las medidas necesarias para garantizar la calidad del agua, asegurar su suministro y gestionar la tarificación de sus servicios de forma transparente y ajustada con las necesidades técnicas de los mismos. Sin embargo, además, la empresa da mucha importancia a mantener una comunicación permanente con sus clientes con el fin de hacer más accesible sus servicios, conocer sus intereses y, finalmente, medir su satisfacción.

6.995.849 clientes atendidos en abastecimiento.

37.595 km. de red gestionados.

2.658.445 clientes atendidos en saneamiento.

16.797 km de red gestionados.

15% de clientes valoran el servicio como muy bueno o excelente.

Indicadores de gestión del agua	2008*	2009**	2010**
Número de habitantes servidos en abastecimiento	6.045.793	6.878.763	6.995.849
Volumen total de agua potable producida (m ³)	559.262.697	656.152.667	667.813.080
m ³ /habitante	92,5	95,4	95,5
Longitud de la red de abastecimiento (km)	29.696	34.979	37.595
Capacidad de producción de agua potable (m ³ /día)	4.821.942	4.593.160	6.533.640
Número de Estaciones de Tratamiento de Agua Potable (ETAP)	159	176	174
Número de Estaciones de Rebombeo de Agua Potable (ERAP)	587	825	888
Número de depósitos de agua potable	2.003	2.482	2.491
Número de instalaciones Desalinizadoras de Agua de Mar (IDAM)	6	7	9

* **aqualia** España. ** **aqualia** España, SmVak y Portugal.

Comunicación con el cliente



aqualia considera que estar en permanente comunicación con sus grupos de interés es fundamental para gestionar de manera óptima el negocio. En el caso de los clientes y usuarios la necesidad de comunicación y diálogo adquiere su máxima expresión. La compañía trabaja en este sentido con el objetivo de generar confianza y construir relaciones estables y duraderas con sus clientes.

Un hito importante en 2010 en cuanto al diálogo entre **aqualia** y sus clientes fue la celebración de un **Foro aqualia** centrado en los clientes. Estos encuentros son la principal herramienta de diálogo de **aqualia** con sus grupos de interés y en ellos se debate sobre las actividades de **aqualia** y sus oportunidades de mejora.

En mayo de 2010 se celebró este **Foro aqualia** dedicado a analizar cómo perciben los ciudadanos la prestación del servicio público del agua. De este modo, se debatieron aspectos como las expectativas

491 explotaciones con implantación de la e-factura.

67.790 clientes reciben facturas electrónicas.



Foro aqualia centrado en los clientes.



aqualiaOnline



Web del Municipio de Calahorra.



Web del Municipio de Oviedo.



Web del Municipio de Ávila.



Oficina Virtual de aqualia.

del cliente final, el precio del servicio, o el valor añadido de las nuevas herramientas online dispuestas para los clientes de **aqualia**.

Para tratar estos temas, en el Foro estuvieron representadas todas las áreas funcionales de **aqualia**, contando también con la colaboración de invitados externos como Roque Gistau, renombrado experto del sector; Jesús Domínguez, concejal de Medio Ambiente y Consumo de Alcalá de Henares; Jesús Soria, periodista de la Cadena SER y director del programa SER Consumidor; Fernando Muñoz, gerente de Indra; Rubén Sánchez, secretario General de FACUA; Jesús Perán, director General de Quota Research; y José Antonio Gómez, profesor de Sociología de la Universidad Carlos III y director Adjunto de MilwardBrown.

Entre las conclusiones del Foro destacó la necesidad de inculcar una cultura del agua en el ciudadano, para que conozca las actividades que realizan las empresas gestoras del ciclo integral del agua, siendo así más fácil asimilar los costes que conforman la tarifa que paga por el servicio. Del mismo modo, la empresa deberá ser capaz de poner en valor su actividad frente al ciudadano y, utilizando sus prescriptores, conseguir prestar un servicio diferenciado de la competencia.

Uno de los aspectos tratados en este foro fueron las herramientas de comunicación online que **aqualia** ha desarrollado para mejorar su atención al cliente. **aqualia** cuenta con 20 webs locales, personalizadas para cada municipio, y a través de ellas los clientes pueden acceder a los servicios que reúnen en la oficina virtual **aqualiaOnline**.

aqualiaOnline es el canal que permite a los clientes de **aqualia** realizar todas sus gestiones de manera sencilla, segura, ágil y confidencial las 24 horas del día y los 365 días del año. Accediendo a esta área exclusiva de clientes, es posible realizar trámites como modificar datos personales, consultar las tarifas aplicadas y solicitar las facturas electrónicas, facilitar la lectura del contador, pagar facturas, presentar reclamaciones o solicitar la baja de suministro, entre otros. **aqualia** confirma a los clientes la recepción de cualquier solicitud o reclamación, así como su estimación o desestimación. Las preguntas y sugerencias planteadas también obtienen una respuesta por parte de la compañía.

En 2010, 162.005 clientes de **aqualia** usaron la oficina virtual, 491 municipios tuvieron acceso a la factura electrónica y 67.790 clientes recibieron sus facturas en formato electrónico, lo que supuso un ahorro de más 17,5 toneladas de papel.

Sin embargo, no es imprescindible tener acceso a Internet para contactar con **aqualia** con facilidad. **aqualiacontact** es el centro de atención telefónica al cliente de **aqualia** a disposición de los ciudadanos. Este punto de contacto nace para atender las necesidades de los clientes en cualquier momento a través de equipos de gestores especializados y que conocen en profundidad el sector de actividad.



aqualiacontact da respuesta tanto a cuestiones de atención al cliente (altas, bajas, cambios de titularidad, resolución de consultas, resolución de reclamaciones, modificación de datos, etc.), como a la gestión de averías y el apoyo en las autolecturas de consumos.

Además, destacar las innovaciones en los sistemas de lectura y medición para la autogestión de consumos que está introduciendo **aqualia**. Estos sistemas permiten medir los consumos sin acceder a los inmuebles, haciendo mucho más cómodo para el cliente el seguimiento del consumo con precisión. Actualmente, existen 32.008 unidades instaladas con la tecnología que permite este seguimiento.

Por último, **aqualia** desarrolla acciones de marketing directo dirigidas a informar a sus clientes sobre las próximas intervenciones de **aqualia** en sus municipios, nuevas posibilidades del servicio, novedades corporativas o simplemente darles la bienvenida.

Además, en 2010 **aqualia** realizó una campaña masiva a nivel nacional para informar a todos los clientes sobre los canales que tienen disponibles para ponerse en contacto con la empresa. Esta campaña consistió en el envío de folletos en la factura del mes de diciembre de 2010, carteles y flyers para todas las oficinas de atención al público.

canales de contacto aqualia

en línea con tus necesidades

OFICINA aqualia
Avda. de la Constitución, 12

aqualiacontact
902 23 60 23
ATENCIÓN AL CLIENTE

aqualiaOnline
www.aqualia.es/talavera

902 13 60 13
TEL. DE INFORMACIÓN Y GESTIÓN DE AVERÍAS

902 26 60 26
SERVIDIO DE AUTOLECTURAS

En persona, por teléfono o por internet.
Llegamos hasta ti.

aqualia
tu compañía del agua

Cartel Campaña Canales de Comunicación.

Principales actividades de marketing directo en 2010

- Carta presentación en Moguer, Hinojos, CR Villamartín y Bajo Andarax.
- Folleto bienvenida en Moguer, Priego de Córdoba.
- Folleto presentación y explicación de factura en Moguer, Hinojos, Lepe, La Guardia de Jaén, Bajo Andarax.
- Presentación del Centro de Atención al Cliente (CAC) en Balanegra.
- Folleto presentación nueva imagen corporativa en Costa Tropical de Granada.
- Planning llenado piscinas en Jaén y La Guardia de Jaén.
- Díptico sobre tarifas en Calella (Barcelona) y Cassà de la Selva (Girona).
- Inserción en factura en la nueva oficina Anglès (Girona).
- Folleto presentación del servicio y explicación de factura en Monterroso.
- Presentación del Servicio EDAR en Bajo Bierzo.
- Presentación del CAC de Santa Cruz de Bezana.
- Folleto sobre tarifas de la piscina municipal de Pola de Lena.
- Folleto sobre actividades y tarifas del centro deportivo de Moaña.
- Folleto presentación aqualia en un nuevo servicio (Nambroca, Gerindote, Alcaudete de la Jara, Cañada, Els Poblets).
- Folleto nuevas ETAP (Solana del Pino, Llanos del Caudillo y Hellín).
- Folleto nuevo concepto en factura Villamalea.
- Folleto promocionales nuevas actividades o servicios (nutrición, pádel), cursos de natación, actualización de tarifas. CD La Roda, CD Cabezo de Torres.
- Envío carta a los clientes de Azuaga (Badajoz) presentando el nuevo servicio EDAR.
- Envío carta a los clientes de Cañaveral (Cáceres) presentación del servicio de la Gestión Integral del Agua.
- Envío carta a los clientes de Casas de Millán (Cáceres) presentación del servicio de la Gestión Integral del Agua.



1.269.435 controles de calidad realizados.

12.084 reclamaciones recibidas.



Control de calidad y análisis en Canarias.

Calidad del agua



Asegurar la calidad del agua suministrada, y en cantidad suficiente, es uno de los principales objetivos de **aqualia**. No sólo la permanencia de la empresa está en juego, sino también la salud y el bienestar de la población. **aqualia** cuenta con un Plan Estratégico de Calidad pensado para proporcionar un servicio con las máximas cotas de calidad y eficiencia a los clientes. Este plan contiene una serie de indicadores de seguimiento que se engloban en cuatro categorías: calidad del agua suministrada y depurada, calidad del servicio, rendimiento técnico de la red y nivel de atención al cliente.

Un compromiso con la calidad que se traduce en una serie de dinámicas de trabajo que permite a **aqualia** responder a la regulación y controles que los poderes públicos establecen sobre esta actividad. Un ejemplo de ello es que el 93,53% de las instalaciones de **aqualia** están certificadas según la norma de calidad ISO 9001-2000.

aqualiaLab, los laboratorios de **aqualia** de análisis del agua, juegan un papel fundamental en el seguimiento y control de la calidad del agua. Éstos garantizan la calidad del agua suministrada comprobándola anualmente a través de más de 720.000 análisis al año de agua potable y 102.000 de agua residual. Todos los laboratorios están acreditados según la norma UNE-EN- ISO 17025.

Calidad del agua potable	2008*	2009**	2010**
Número de determinaciones en producción	384.119	597.314	446.023
Número de determinaciones no conformes en producción	3.494	2.517	1.473
Porcentaje de no conformidades	0,91%	0,42%	0,33%
Número de determinaciones en agua potable distribuida	413.760	474.647	721.381
Número de determinaciones no conformes en agua potable distribuida	3.183	4.408	2.025
Porcentaje de no conformidades	0,77%	0,93%	0,28%

* **aqualia** España. ** **aqualia** España, SmVak y Portugal.



Laboratorio de **aqualia** en Canarias.

Además, como todos los actores implicados en el suministro de agua de consumo humano en España, **aqualia** debe reportar datos sobre la gestión del agua al Sistema de Información Nacional de Aguas de Consumo (SINAC), organismo dependiente del Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad. El objetivo de este sistema es disponer de información sobre las infraestructuras de captación, tratamiento y abastecimiento de agua, sobre los laboratorios de control de calidad del agua, etc. De este modo, es posible detectar posibles incumplimientos y riesgos para la población derivados de



la ingesta de agua de consumo humano, facilitándose además información básica al ciudadano relacionada con las zonas de abastecimiento y la calidad del agua en dichas zonas.

Así, los ciudadanos disponen de información pública sobre los controles y parámetros de calidad en la página web del SINAC (<http://sinac.msn.es>) y en las webs locales en las que **aqualia** ofrece servicios (también disponible en www.aqualia.es). Fuera de España, la filial de **aqualia** en la República Checa SmVaK indica semanalmente los parámetros básicos del agua potable en su web (www.SmVaK.cz), que son suministrados desde los centros de producción principales del Departamento de Agua en Alta.

El SINAC cuenta con distintos grupos de trabajo, y uno de ellos está liderado por **aqualia**. Se trata del grupo de trabajo para la mejora de la transparencia en la información sobre la calidad del agua para los usuarios.

Por otra parte, más allá de los sistemas públicos de control de la calidad del agua, **aqualia** asume un compromiso propio en este sentido, que se refleja, por ejemplo, en las **cartas de calidad** firmadas de manera voluntaria con diferentes ayuntamientos.

Este compromiso voluntario de la compañía garantiza el cumplimiento de distintos parámetros en su labor diaria, como son la minimización de los plazos para la realización de gestiones, la resolución de averías, etc. En el caso de que **aqualia** incumpla cualquiera de los compromisos voluntarios fijados en estas cartas debe abonar a los clientes una cuantía fijada en base a la tarifa aplicada. En 2010, **aqualia** firmó la carta de calidad con tres municipios más, Campo Maior y Elvas, en Portugal, y Molins de Rei en España. En cuanto al incumplimiento de la carta de calidad señalar que en 2010 se produjeron 55 en la zona de Almería.



Presentación Carta de Calidad. Elvas (Portugal).



Presentación Carta de Calidad en Molins de Rei.



Carta de Calidad. Mancomunidad de La Serena.

Municipios con los que ha firmado **aqualia** la Carta de Calidad del Servicio

Delegación Extremadura:	Badajoz, Mérida y Mancomunidad de la Serena.
Portugal:	Elvas y Campo Maior.
Zona Sur:	Almería y Costa Tropical de Granada (aguas y servicios).
Zona Este:	Sant Vicenç dels Horts, Molins de Rei y aigües de Lleida.
Zona Norte:	Salamanca; Santander; Oviedo; Ciudad Rodrigo; Ávila, Medina del Campo, Arnedo y Vigo.
Zona Centro:	Talavera, Región de Murcia (17 municipios), Alcalá de Henares, Puerto de la Cruz y Mancomunidad del Algodor (20 municipios).



Volumen captado por tipo de captación	2008	2009	2010
Agua de mar (m ³)	10.382.401	10.345.250	6.848.871
Agua salobre (m ³)	0	0	0
Embalse o asimilado (m ³)	340.215.669	398.227.440	318.891.223
Galería de filtración (m ³)	1.061.743	1.062.455	925.102
Manantial (m ³)	55.345.450	66.899.150	57.222.550
Pozo entubado (m ³)	156.101.333	142.419.635	151.093.725
Pozo excavado (m ³)	24.164.278	18.695.755	21.733.173
Río o asimilado (m ³)	77.002.960	72.873.252	71.436.374
Sin especificar (m ³)	21.515.846	21.041.143	18.524.792
Total (m ³)	685.789.679	731.564.079	646.675.810

Nota - Los datos de la tabla corresponden a **aqualia** España, **aqualia** infraestructuras en España y Argelia, **aqualia** industrial en España y a Smvak. Los datos del 2008 y 2009 han sido corregidos, respecto a los existentes en la memoria del año 2009, por corresponder éstos últimos exclusivamente **aqualia** España.

667.813.080m³ de agua potable producidos.

70,44 millones de euros invertidos en mantenimiento de infraestructuras.



Ejemplo del mantenimiento de las redes de abastecimiento.

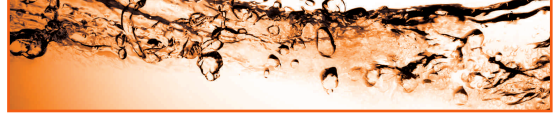
Seguridad del suministro

La Directiva Marco del Agua introdujo tras su aprobación un nuevo escenario en este ámbito: el agua dejó de considerarse como un recurso y pasó a ser un elemento básico en los sistemas hídricos, fundamental para mantener una buena calidad ambiental. **aqualia**, cuyo enfoque de negocio viene determinado en gran parte por esta Directiva Marco, debe dar respuesta a los retos que plantea este nuevo escenario.

Estos retos son, fundamentalmente, lograr una correcta y regular distribución del agua apta para consumo, así como su correcta potabilización. Para ello, **aqualia** se compromete a realizar una explotación racional, eficiente y sostenible de los recursos, asegurando el suministro de agua a largo plazo. La principal actuación que desarrolla la compañía para llevar a cabo este compromiso es la **actualización y mantenimiento de las infraestructuras para la gestión del agua**.

La gestión de extensas redes de conducciones e infraestructuras relacionadas con el agua, y su mantenimiento en óptimas condiciones, requieren de avanzados sistemas de control así como inversiones significativas. En 2010 **aqualia** ha invertido un total de 70,44 millones de euros en estas infraestructuras con el fin de optimizar el abastecimiento y minimizar los riesgos de colapso o rotura de las infraestructuras de transporte, lo que supone un aumento del 12,7% con respecto a la inversión del año anterior.

Además, la compañía dispone de un sistema de digitalización de las redes de abastecimiento, denominado **aqualiaGIS**, que le garantiza un rápido acceso a los datos necesarios en cada momento.



Por otra parte, la empresa incorpora a los contratos de gestión de la red de abastecimiento un programa de búsqueda de fugas. Esto permite realizar una explotación racional, eficiente y sostenible del agua mediante medidas como la vigilancia de los caudales mínimos nocturnos, el control del rendimiento de la red o la identificación de sonidos de fuga, entre otros.

aqualia trabaja también en el **mantenimiento de las redes de saneamiento**. Tanto en el diseño y la construcción de las infraestructuras necesarias, como en la gestión de las aguas residuales, la experiencia de los profesionales de la compañía permite desarrollar importantes avances tecnológicos que repercuten en la eficiencia de la gestión y la calidad de las aguas tratadas.

La empresa vigila y gestiona 16.797km. de redes de saneamiento con una inversión de 6,1 millones de euros para el mantenimiento adecuado de estas redes.



Proceso de limpieza de la red.

	2008*	2009**	2010**
Mantenimiento de infraestructuras (€)	53.493.109	62.485.118	70.444.028
Incidencias en red de abastecimiento (nº/km)	1,41	1,67	1,58
Incidencias en red de saneamiento (nº/km)	2,28	2,14	0,77
Pérdidas en red de abastecimiento (m³/día/km)	19,60	13,80	13,87
Metros lineales limpiados en la red de saneamiento (mL)	4.267.282	4.422.562	4.198.126
Porcentaje de red limpiada (%)	26,2%	27,2%	25,0%

* **aqualia** España. ** **aqualia** España, SmVak y Portugal.

Gestión de tarifas y consumo responsable



El acceso a agua en cantidad y calidad es un requisito básico para el bienestar social y para la prosperidad económica de cualquier territorio. En este contexto, parece ya aceptado por todos que el agua es un bien económico, escaso y susceptible de usos alternativos.

Por tanto, existe la necesidad de fijar un precio del servicio del agua, que sólo puede surgir de unos análisis coste-beneficio para la totalidad de las necesidades y usos del recurso, según recoge la Directiva Marco del Agua. Es necesario analizar la rentabilidad económica, pero también la rentabilidad social y medioambiental.

En línea con esta Directiva, **aqualia** promueve una tarifa en la que se contemplen todos los costes sociales y ambientales asociados al uso del agua con el fin de impulsar una actitud responsable en su consumo y desligar las tarifas de cualquier ciclo político.

Castellano
Galego
Català
English
Português

aqualia
Historia
Organización
Responsabilidad Social
Corporativa
Áreas de Actividad
¿Dónde Ofrecemos Servicio?
Explicación de la factura

Atención al Cliente
Buscador de Oficinas
aqualia contact
Web de Locales aqualia
El Compromiso de aqualia
Encuestas
Contacto

El mundo del agua
Beneficios
Ciclo Integral
Legislación
Enlaces de interés

Sala de prensa
Noticias
Notas de prensa
Boletines
Galería de fotos
Prensa

Comunicación
Campañas Publicitarias
Consumo Responsable
Patrocinios y Eventos
Calendario

aqualia por un consumo responsable
aqualia por un consumo responsable

Buenas prácticas de ahorro

En la cocina
Al fregar los platos, no permitas que el agua corra mientras los enjuagas.
Llena un lado del fregadero con agua para lavar y el otro con agua para aclarar.
Pon en marcha la lavadora y el lavavajillas únicamente cuando estén llenos.
En verano, guarda el agua en la nevera o el congelador para mantenerla fría, esto es mucho mejor que dejar que el chorro de agua corra hasta que se ponga fría.

En el baño
¡Date duchas cortas! Antes de ducharte, instala una alcachofa de bajo flujo. No son caras y pueden suponer una gran diferencia en el consumo de agua.
Cierra el agua mientras te cepillas los dientes, te afeitas, etc.
Llena de agua una botella de plástico y colócala en la cisterna del cuarto de baño, así ahorrarás 45 litros del volumen de agua que utilizas cada día cuando tiras de la cadena!

De compras
El agua está en las frutas y vegetales que consumes cada día.
Toma conciencia de la importancia que el agua tiene en todos los ámbitos de la vida.
Diariamente, considera iniciativas medioambientales inteligentes en lo que respecta a los productos que consumes.
Consume productos agrícolas que provengan de la agricultura y respeten el medio ambiente. Que no contengan pesticidas, productos químicos y gasten menos agua que la agricultura intensiva.

Consejos sobre el consumo responsable en la web de **aqualia**.

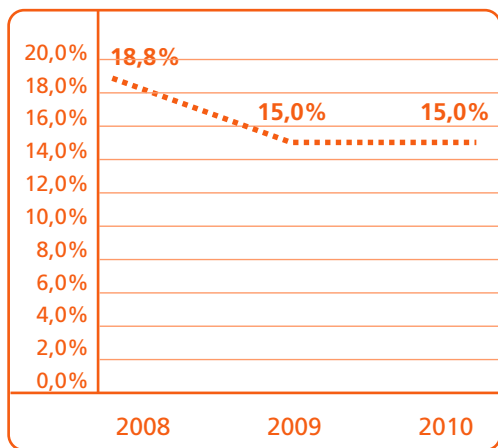


En este sentido, **aqualia** se preocupa por concienciar a sus clientes sobre lo valioso de este recurso y por dar acceso al agua a aquellas personas que tienen más dificultades. La compañía ejerce una labor constante de investigación e innovación dirigida a perfeccionar los sistemas de lectura y medición de consumos de la red de abastecimiento, de modo que los usuarios puedan autogestionar con eficiencia sus consumos, y difunde a través de su página web y de las facturas, consejos para el ahorro y el consumo responsable.

Además, **aqualia** cuenta con tarifas sociales dirigidas a sectores de la población con necesidades especiales. Organizaciones sin ánimo de lucro, familias numerosas, jubilados, jóvenes y otras personas con recursos limitados se benefician de tarifas reducidas.

Explicación detallada de la factura.

ÍNDICE DE SATISFACCIÓN DE CLIENTES



Satisfacción del cliente

La obtención de niveles adecuados de satisfacción con el servicio prestado es el objetivo de cualquier compañía de servicios. Como se ha señalado, **aqualia** lleva a cabo diferentes iniciativas de comunicación y diálogo cuyo objetivo último es medir y monitorear la satisfacción de sus clientes para poder tomar las medidas adecuadas.

Una de las herramientas fundamentales que tiene **aqualia** para obtener información sobre la satisfacción de los clientes y establecer como consecuencia las medidas oportunas es su **sistema de medición de la satisfacción**.

La realización de encuestas de satisfacción a clientes permite:

- a) Medir la percepción sobre el servicio ofrecido y analizar la evolución del grado de excelencia de la calidad del mismo.
- b) Entender las necesidades específicas de los clientes, identificar mejoras y nuevas formas de comunicar que fortalezcan la relación con el cliente y contribuyan a mejorar la calidad del servicio.

Durante 2009-2010 se han llevado a cabo cuatro estudios de satisfacción del cliente. En 2010, el resultado del nivel de satisfacción EXCELENTE o MUY BUENO con los servicios de **aqualia**, fue del 15%.



Evaluación de clientes	2008	2009	2010
Reclamaciones de clientes	13.241	11.780	12.084
Satisfacción de clientes (%)*	18,8%	15,0%	15,0%

* % de respuestas con resultado muy bueno o excelente

Nota - datos referentes a **aqualia** España.

aqualia contact

Un 85% de los usuarios del servicio **aqualia contact** considera que la atención telefónica recibida, en general, es satisfactoria.

Esta valoración ha disminuido en 2 puntos porcentuales con respecto al año pasado, aunque se mantiene con un portenaje satisfactorio.

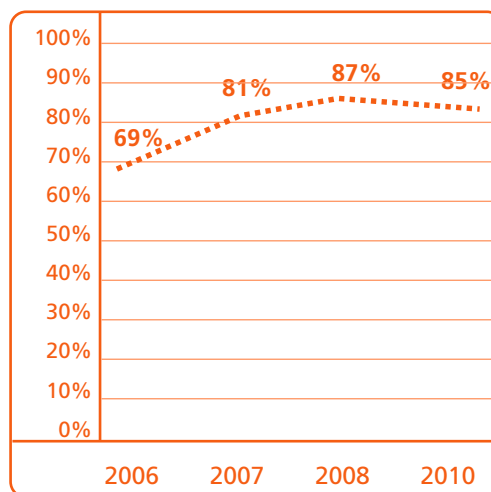
Centros deportivos

El índice de satisfacción de **aqualia** es de 84,9%.

Cliente institucional **aqualia**

Los servicios prestados por **aqualia** obtienen, por parte de los Ayuntamientos entrevistados, una valoración global que se sitúa entre MUY BUENA Y BUENA, salvo en un Ayuntamiento que la evalúa como REGULAR.

ATENCIÓN TELEFÓNICA EN GENERAL



VALORACIÓN GENERAL														
Entre.1	Entre.2	Entre.3	Entre.4	Entre.5	Entre.6	Entre.7	Entre.8	Entre.9	Entre.10	Entre.11	Entre.12	Entre.13	Entre.14	Entre.15
B	MB	B	MB	MB	R	B	MB	MB	B	MB	MB	B	MB	MB



Empleados.
Avanzando con nuestro
equipo.



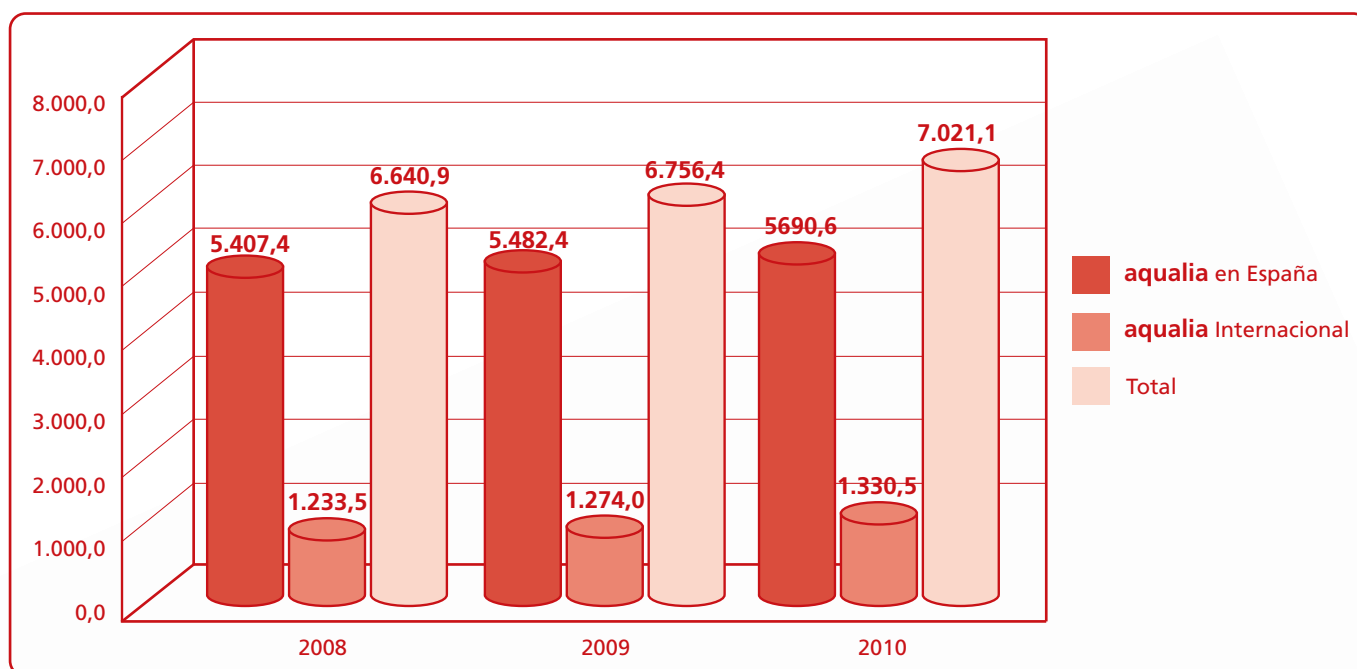


aqualia tiene en sus profesionales una de sus mayores fortalezas. El trabajo de este equipo ha permitido a **aqualia** alcanzar los logros y progresos sociales, económicos y ambientales que se describen en este informe. Conscientes de ello, la gestión de personas en **aqualia** se dirige a hacer de la empresa un entorno profesional seguro, humano y motivador para todos sus trabajadores, y atrayente para nuevos candidatos.

En esta tarea el Plan Director de Responsabilidad Corporativa 2009-2010 de FCC ha sido el referente clave en 2010. Así, la gestión del talento, la seguridad y salud laboral, la diversidad y la igualdad, la conciliación y la comunicación interna son las líneas de trabajo de **aqualia** en este ámbito.

Número de empleados	2008*		2009*		2010*	
	Total	Mujeres	Total	Mujeres	Total	Mujeres
aqualia España	5.407,4	1.080,5	5.482,4	1.104,6	5.690,6	1.213,0
aqualia Internacional	1.233,5	336,5	1.274,0	332,5	1.330,5	339,0
Total	6.640,9	1.417,0	6.756,4	1.437,1	7.021,1	1.552,0

* Decimales corresponden a empleados consolidados en empresas participadas



Las capacidades y el potencial profesional del equipo humano de **aqualia** es uno de los principales activos presentes y futuros de la compañía. Por este motivo, **aqualia** quiere impulsar al máximo el desarrollo profesional de sus empleados y construir equipos fuertes y versátiles frente a los importantes retos que plantean los mercados. La inversión en formación continua y el fomento de la igualdad y la diversidad en la gestión de personas son dos de los factores que lo hacen posible.

Igualdad y diversidad

Composición de la plantilla	aqualia en España						aqualia infraestructuras					
	2008		2009		2010		2008		2009		2010	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Categoría 1	87,0	173,0	91,4	173,5	84,2	159,5	13,0	32,0	14,5	39,0	12,5	39,5
Categoría 2	98,0	336,0	99,8	345,6	115,5	333,2	8,0	26,0	9,5	41,5	9,0	38,5
Categoría 3	690,0	368,0	683,7	381,8	628,3	339,2	23,0	34,0	20,6	37,1	22,5	36,6
Categoría 4	140,0	3.216,0	199,9	3.449,0	326,0	3.479,0	0,0	55,0	5,5	81,7	5,0	48,5
Plantilla total	1.015,0	4.093,0	1.074,8	4.349,9	1.154,0	4.310,9	44,0	147,0	50,1	199,3	49,0	163,1
% Mujeres sobre el total	19,9%		19,8%		21,1%		23,0%		20,1%		23,1%	

Composición de la plantilla	aqualia Industrial						SmVak					
	2008		2009		2010		2008		2009		2010	
	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres	Mujeres	Hombres
Categoría 1	5,0	21,0	4,0	18,0	3,0	14,0	10,0	29,0	10,0	95,0	10,0	29,0
Categoría 2	3,0	16,0	3,0	17,0	3,0	16,0	175,0	131,0	169,0	133,0	176,0	135,0
Categoría 3	12,0	17,0	15,0	15,0	12,0	11,0	15,0	0,0	15,0	0,0	15,0	0,0
Categoría 4	2,0	27,0	2,0	22,0	2,0	21,0	99,0	528,0	95,0	536,0	90,0	531,0
Plantilla total	22,0	81,0	24,0	72,0	20,0	62,0	299,0	688,0	289,0	764,0	291,0	695,0
% Mujeres sobre el total	21,4%		25,0%		24,4%		30,3%		27,4%		29,5%	

Categoría 1 - Directivos, Directores, Jefes de Departamento, Jefes de Servicio y Jefes de Obra.

Categoría 2 - Titulados superiores, Jefes de Sección, Jefes de Negociado, Jefes de Taller y titulados medios.

Categoría 3 - Ayudantes y auxiliares técnicos, Administrativos y mandos intermedios.

Categoría 4 - Operarios y subalternos.

7.021 empleados.

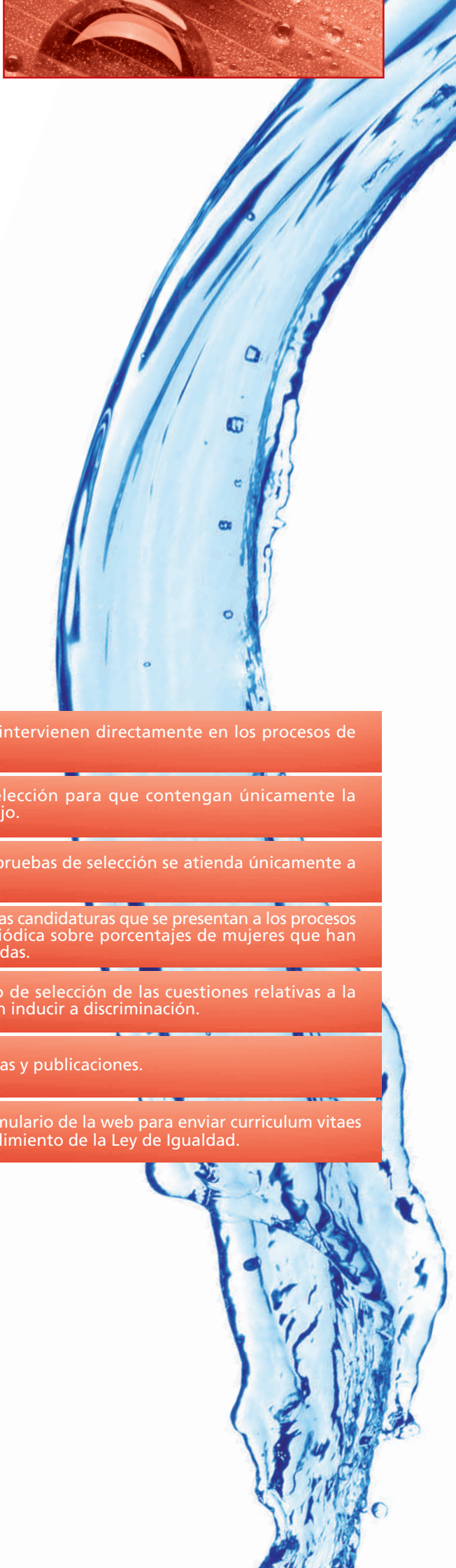
4% más que en 2009.

22,1% mujeres.

8% más de mujeres que en 2009.

Una de las mayores fuentes de talento para una empresa se encuentra en la creación de equipos diversos que funcionen con un sólido sentido de la igualdad y la no discriminación. **aqualia** está haciendo un esfuerzo activo por promover una cultura de igualdad entre sus empleados, siendo el Plan de Igualdad aprobado en 2009 una de las máximas referencias en este sentido.

Los avances logrados en la implantación de esta herramienta han llevado a **aqualia** a obtener el Distintivo de Igualdad que reconoce a aquellas empresas que destacan de forma relevante por la aplicación e implantación de planes y políticas de igualdad de oportunidades en sus organizaciones. Este distintivo, otorgado por el Ministerio de Sanidad, Política Social e Igualdad tiene una vigencia de tres años y para **aqualia** constituye un importante incentivo para continuar desarrollando su Plan de Igualdad.



Plan igualdad

En 2009 **aqualia** aprobó un Plan de Igualdad con el acuerdo de sus representantes sindicales y en cumplimiento de la Ley de Igualdad 3/2007. Con la aprobación de este plan se acordaba la implantación de una serie de medidas y actividades dirigidas a promover una cultura empresarial que potencie el respeto entre empleados, la igualdad de oportunidades de mujeres y hombres y la integración de la diversidad.

Un año después de la aprobación del Plan se ha realizado un significativo esfuerzo tanto en la difusión de éste como del código ético, y el protocolo de acoso y sus canales de denuncia a través de la intranet y de los flashes informativos de **aqualia**. Pero, sobre todo, destacar que se ha producido un importante avance en la implantación de las medidas previstas.

Para evitar cualquier forma de discriminación entre hombres y mujeres a la hora de optar a un puesto de trabajo en 2010 en **aqualia** se tomaron varias medidas recogidas en el Plan de Igualdad:

1

Formación en materia de igualdad de las personas que intervienen directamente en los procesos de selección.

2

Estandarización de los guiones de las entrevistas de selección para que contengan únicamente la información necesaria y relevante para el puesto de trabajo.

3

Establecimiento de directrices concretas para que en las pruebas de selección se atienda únicamente a la cualificación requerida para el puesto de trabajo.

4

Registro de información desagregada por sexos respecto a las candidaturas que se presentan a los procesos de selección, que permiten disponer de información periódica sobre porcentajes de mujeres que han presentado candidaturas y aquellas finalmente seleccionadas.

5

Eliminación en los documentos empleados en el proceso de selección de las cuestiones relativas a la situación familiar de las personas candidatas que pudieran inducir a discriminación.

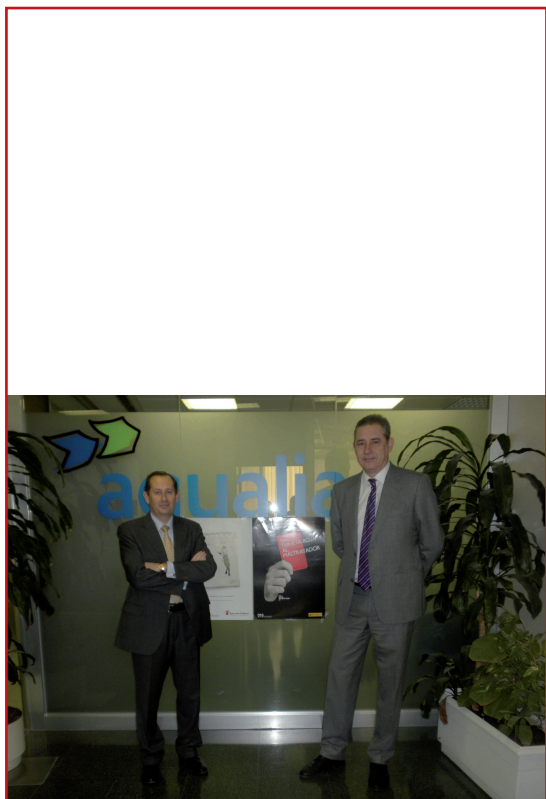
6

Utilización no sexista del lenguaje en convocatorias, ofertas y publicaciones.

7

Introducción en la ficha de solicitud de empleo y en el formulario de la web para enviar curriculum vitae de un texto sobre el compromiso de **aqualia** con el cumplimiento de la Ley de Igualdad.

Junto a estas medidas relacionadas con el acceso al empleo, **aqualia** ha creado un nuevo Departamento de Organización y Compensación dentro de la División de Recursos Humanos cuya responsabilidad es garantizar que la compañía esté organizada eficientemente, atendiendo a los puestos de trabajo, sin considerar quiénes ocupan dichos puestos. De este modo, se evita considerar el componente de género.



Directivos junto a la campaña "Tarjeta Roja".



Personal apoyando la campaña "Tarjeta Roja".

En esta misma línea, las políticas de retribución responden a unos niveles establecidos para cada puesto, garantizando que no se producen situaciones de discriminación. Para ello, se ha realizado una clasificación por niveles de responsabilidad referida exclusivamente a puestos de trabajo y no a las personas.

Finalizada dicha clasificación y en una segunda fase, **aqualia** realizó un estudio de equidad interna que perseguía conocer la realidad interna, detectando desviaciones y situaciones no conformes bajo criterios objetivos. Y, para completar el análisis, se realizó una valoración de puestos de trabajo acorde al mercado. Aunque en el mercado puedan existir disfunciones con situaciones de discriminación retributiva de las mujeres, al realizar la comparativa referida a los puestos de trabajo, se evita trasladar a la organización interna estas situaciones injustas.

En relación a la conciliación, **aqualia** ha establecido registros segregados por sexo de la utilización de las diferentes medidas de conciliación vigentes en la empresa, para obtener porcentajes desagregados y verificar la tendencia futura de reparto de responsabilidades familiares entre mujeres y hombres. Asimismo, se ha incluido dentro de la intranet de **aqualia** una guía de corresponsabilidad e igualdad.

En el ámbito de la formación se han elaborado unos módulos formativos que facilitan la difusión y conocimiento del código ético, de los planes de igualdad y del protocolo del acoso, a través de cuestiones prácticas que abordan situaciones que pueden acaecer en el día a día en la actividad de **aqualia**. En concreto los módulos abordan los siguientes asuntos: Igualdad en el acceso en el empleo, promoción y formación, políticas de flexibilidad y conciliación, planes de igualdad, introducción al acoso, definiciones, decálogo de prevención al acoso, procedimiento para la resolución de conflictos, código ético, procedimientos de comunicación y pautas de conducta.

Esta actividad se ha dirigido en primer lugar, al equipo directivo, en segundo lugar, al personal con equipo informático (unas 1.000 personas) y, posteriormente, al resto del personal de la empresa, garantizando, en todo caso, que las nuevas incorporaciones tengan acceso a este tipo de formación.

También en relación a la prevención del acoso **aqualia** ha trabajado para garantizar los canales de denuncia y el tratamiento confidencial de los mismos. Para ello, se han realizado campañas de comunicación sobre los procedimientos de acoso, publicitando el protocolo de acoso a través de la intranet de FCC y la propia de **aqualia**. Se ha formado a las personas que se responsabilizan de la tramitación de las denuncias por acoso sexual o por razón de sexo con formación específica en la materia y, en los casos de denuncias por acoso sexual o por razón de sexo, la persona que denuncie tendrá la posibilidad de elegir que la tramitación de la misma la lleve a cabo una mujer o un hombre.

Por último, **aqualia** ha querido apoyar la lucha contra la violencia de género firmando un convenio de colaboración con el Ministerio, Política Social e Igualdad para promover la sensibilización sobre la violencia de género y la inserción laboral de las víctimas. Como primera medida para la sensibilización sobre la violencia de género en 2010 **aqualia** distribuyó en todos sus centros de trabajo cartelería con las campañas “Tarjeta Roja” y “Save de Children”, así como, la difusión en la intranet de las mismas campañas.

Sin embargo, hay que recordar que la igualdad no sólo hace referencia al género. Son muchos los colectivos para los que hay que fomentar la igualdad en el entorno de trabajo, como son las personas con discapacidad. **aqualia** continuó en 2010 con el plan de contratación de personas con discapacidad, dando como resultado la contratación de 12 personas más respecto a 2009, lo que sitúa la cifra de este colectivo en 82 empleados.

Formación

La formación continua es un pilar básico del progreso profesional de los empleados y un factor de éxito para el cumplimiento de los objetivos de negocio. En suma, la formación es una fuente de cualificación y motivación para los profesionales que quieren compartir los retos de la empresa en la que trabajan. **aqualia** quiere dar oportunidades de desarrollo profesional a todo su equipo. Para ello diseña planes de desarrollo en los que se ofrece cuatro tipos de formación con el fin de facilitar una oferta formativa ajustada al perfil y expectativas de cada empleado.

En concreto, **aqualia** España en 2010 ha realizado importantes esfuerzos en la formación de sus empleados. La empresa invirtió en formación 380.605 euros, lo que representa un incremento de más del 60% respecto a 2009. Una inversión que ha permitido formar a 5.710 trabajadores e impartir 52.198 horas de formación en materias como calidad, gestión de clientes, comunicación, prevención de riesgos laborales, habilidades directivas y formación técnica relacionada con la gestión del agua y el trabajo en laboratorio.

Además, algunos de los 406 cursos realizados se impartieron gracias a acuerdos con universidades y escuelas de negocio. Con las escuelas se ha colaborado en la formación de trabajadores de **aqualia** principalmente en las áreas de Marketing, Habilidades Directivas y Responsabilidad Social Corporativa.

En este marco de colaboración con universidades, en 2010 **aqualia** suscribió cursos con el Instituto Tecnológico del Agua (ITA) de la Universidad Politécnica de Valencia para formar a sus trabajadores en los temas del área técnica.



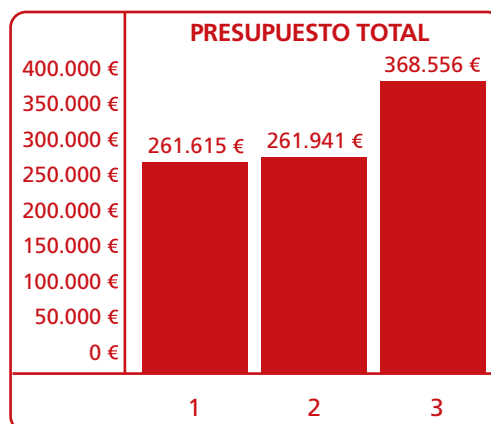
Cartel expuesto en las oficinas de **aqualia** perteneciente a la Campaña “Tarjeta Roja”.

52.198 horas de formación.

5.710 empleados formados.

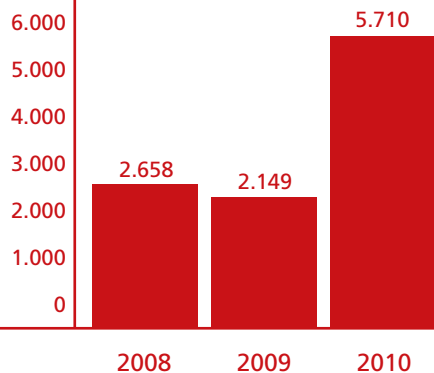
406 cursos realizados.

380.605 € invertidos.

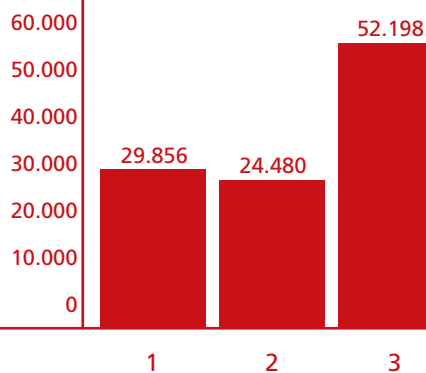




NÚMERO TOTAL DE ASISTENTES



HORAS DE FORMACIÓN



En este mismo periodo se impartió la segunda edición del Programa Superior de Desarrollo Gerencial (PSDG). Este programa, impartido por profesores de la Universidad de Nebrija, de empresas externas, y directivos de **aqualia**, tiene como objetivo proporcionar a los participantes el conocimiento, las habilidades y las actividades que se requieren para integrar y dirigir un equipo de trabajo capaz de lograr los resultados de negocio que se esperan en la empresa. De este modo, los alumnos recibieron una visión global de la gestión empresarial, con contenidos que incluían desde el análisis financiero hasta el marco jurídico y la innovación, pasando por la gestión del tiempo, presentaciones eficaces, marketing, clientes y planificación estratégica.

La segunda edición del PSDG, tuvo mayor participación de personal del área Internacional de la compañía y ha contribuido a crear una cantera de empleados capacitados para asumir y desarrollar funciones de todo tipo en la empresa, con una formación multidisciplinar y una visión global. Un activo muy importante para una empresa como **aqualia** que ha afrontado un crecimiento internacional tan elevado en los últimos años.



Segunda edición del Programa Superior de Desarrollo Gerencial (PSDG).

Evolución de la formación

	2008	2009	2010
Total asistentes	2.658	2.149	5.710
Número de cursos	238	206	406
Presupuesto total (€)	261.615,00 €	261.940,56 €	368.556,00 €
Importe ejecutado (€)	278.103,00 €	235.834,94 €	380.605,30 €
Bonificaciones S.S. (€)	243.169,20 €	165.843,08 €	275.914,92 €
Relación bonificaciones/importe ejecutado	87,4%	70,3%	67,8%
Importe ejecutado por asistente (€)	104,63 €	109,75 €	66,66 €
Importe ejecutado por empleado (€)	58,76 €	49,83 €	77,87 €
Horas de formación recibidas	29.856	24.480	52.198

Nota - datos referentes a **aqualia** España.

Internacionalización

La internacionalización tanto de **aqualia** como de FCC plantea nuevos escenarios en la gestión de personas, revalorizando, aún más si cabe, la necesidad de captar y retener el talento. **aqualia** quiere que su crecimiento sea el de sus profesionales y, por ello, les invita a participar de esta aventura internacional. Una atractiva opción para el desarrollo de cualquier carrera profesional.

Por todo ello, la compañía mantiene el proyecto llamado Movilidad Internacional destinado a identificar a todos aquellos candidatos con el perfil y el potencial adecuado para poder llevar a cabo las actividades en el extranjero. Toda la información necesaria para participar en el proyecto se encuentra disponible en la intranet corporativa. En 2010, 12 trabajadores fueron destinados a un puesto en países como Egipto, Arabia Saudí, Emiratos Árabes, Rumanía y Argelia.



12 trabajadores destinados en el extranjero a través del programa Movilidad Internacional.

Apartado web del Programa de Movilidad Internacional.

Seguridad y salud laboral



La seguridad y salud de los trabajadores constituye un esfuerzo permanente y cotidiano en las actividades de **aqualia**. La compañía cuenta con una política de Seguridad y Salud alineada con los objetivos generales establecidos por FCC. Esta política se aplica a la totalidad de la plantilla, además de a aquellas actividades desarrolladas junto a los socios de negocio y uniones temporales de empresas.

Una labor de prevención en la que en 2010 se invirtieron 3.271.082 euros, lo que supone una media de 570 euros por trabajador.

106 cursos sobre seguridad y salud en el Plan de Formación

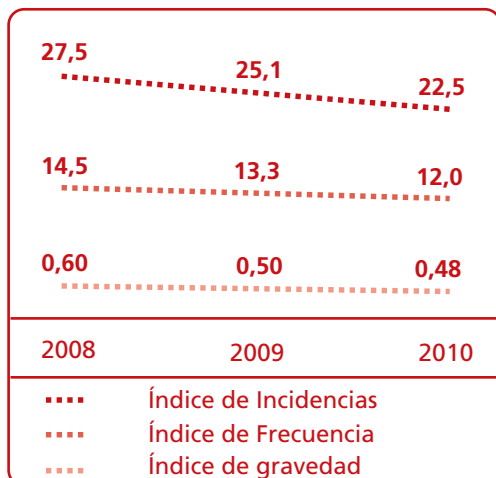
18.337 horas impartidas

21 comités de seguridad y salud que representan a 2.323 trabajadores

Seguridad y salud	aqualia en España			aqualia infraestructuras			aqualia industrial			SmVak		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Horas trabajadas totales	9.905.481	9.922.461	10.290.035	248.439	255.611	241.689	232.473	234.457	222.524	1.589.041	1.624.700	1.644.062
Jornadas perdidas	72.495	67.544	67.972	703	1.190	684	650	852	1.236	14.881	8.598	7.440
Víctimas mortales por accidente laboral	0	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
Bajas por accidente laboral	148	132	124	1	1	1	2	0	4	21	2	4
Bajas graves por accidente laboral	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Total accidentes graves	2	3	4	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Jornadas perdidas por accidentes laborales	6.146	5.006	4.960	47	15	7	9	0	153	426	30	81
Jornadas perdidas por enfermedad común	66.349	62.538	63.012	656	1.175	662	782	852	1.083	14.445	8.568	7.359



ÍNDICE DE SINIESTRALIDAD



Nota: Los datos de siniestralidad se refieren a **aqualia** España.



Curso de prevención de riesgos.



Equipo para trabajos de manipulación: gafas, mascarilla y guantes.

Destacar que el compromiso de **aqualia** con la seguridad y salud de sus trabajadores se mantiene en todos los países donde la compañía opera. En 2009 **aqualia** contó con el apoyo de una consultora externa para garantizar este compromiso en Italia y Portugal, y en 2010 se han incrementado los recursos para la gestión de Prevención de Riesgos Laborales (PRL) en México, República Checa, Argelia, Egipto y Rumanía. Además, se ha elaborado una guía específica para la implantación de la gestión de PRL en los contratos de **aqualia** en el extranjero.

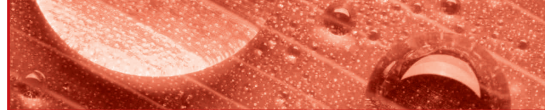
Sin embargo, todo el esfuerzo en prevención de riesgos y accidentes es inútil sin la implicación de los trabajadores y la difusión interna de la función del Departamento de PRL. En 2009 **aqualia** desarrolló una campaña de comunicación interna con este propósito y en 2010 se crearon materiales para publicar en los tabloneros de seguridad de cada instalación y se informó puntualmente a los trabajadores de los incidentes de mayor relevancia mediante la emisión de notas mensuales.

En cuanto a la formación sobre seguridad y salud en el trabajo, de acuerdo con el Plan de Formación Anual, se impartieron 106 cursos a 1.461 empleados sobre las siguientes materias:

- Nivel básico de prevención de riesgos.
- Planes de emergencia.
- Seguridad ante el riesgo eléctrico.
- Trabajos en espacios confinados.
- Trabajos en altura.
- Gestión preventiva para jefes, técnicos, encargados.

Destacar entre estas actividades la celebración de una jornada de sensibilización para directivos sobre responsabilidad penal en la que participaron 24 directivos de primer nivel de **aqualia**.

Por último y al margen del Plan de Formación Anual, en 2010 se impartieron 205 cursos sobre riesgos específicos y 561 empleados de **aqualia** participaron en los cursos impartidos por la Asociación Española de Empresas Gestoras de los Servicios de Agua a Poblaciones (AGA) en materia de trabajos con fibrocemento y atmósferas explosivas.



Otras iniciativas destacadas de PRL desarrolladas en 2010

Investigación de incidentes

En 2010, se investigaron 848 incidentes, un 40% más que en 2009.

Auditoría interna

aqualia cuenta con una programación anual de control interno por la que cada año se audita un 20% de los centros de trabajo.

Auditoría externa y certificación OHSAS 18000

Desde el año 2005, en que se obtuvo la certificación OHSAS 18000, **aqualia** es auditada anualmente por una empresa externa especializada.

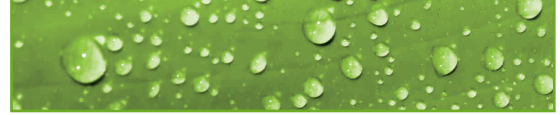
Gestión informática

Compra de una aplicación informática específica para la actividad de obras que permite la elaboración de planes de seguridad y salud adecuada a las necesidades de las mismas.



Medio ambiente.
Reduciendo el impacto.





El objeto social de **aqualia** es la obtención de agua, su adaptación al consumo humano según estrictos controles de calidad, distribución y tratamiento posterior, para retornarla a la naturaleza en cantidad y calidad adecuadas, haciendo un uso eficiente y sostenible de los recursos y materiales empleados en el proceso.

Para asegurar que así se produce, **aqualia** lleva a cabo una serie de iniciativas que se enmarcan en la Política Ambiental de FCC. En ella se establecen criterios para una gestión de los recursos naturales más eficiente, un consumo energético más racional así como la identificación de los riesgos asociados a la actividad de la empresa y un esfuerzo prioritario en innovación, punta de lanza de un desarrollo más sostenible.

Sin embargo, lo más destacable son las aportaciones de **aqualia** a la protección del medio ambiente desde la Investigación y Desarrollo. La empresa mantiene tres líneas de trabajo en I+D y una de ellas está dedicada a la sostenibilidad. Así una importante parte de los proyectos de I+D de **aqualia** se dirigen a reducir el impacto ambiental investigando sobre la reducción de los costes de energía, el uso de fangos de depuración como recursos y la creación de tratamientos alternativos.

Gestión de los impactos ambientales



Las actividades llevadas a cabo por **aqualia**, en su mayoría, no produce impactos relevantes en las masas de agua, la principal fuente de recursos de la que se nutre la empresa para realizar su negocio. Al contrario, la empresa busca la mejor forma de eliminar los contaminantes del agua y reducir la peligrosidad de los vertidos, aplicando para ello las últimas tecnologías disponibles.

18% incremento de la inversión en proyectos I+D.

491.643.721 kWh consumidos en Gestión Integral del Agua.

29.300.554 kg de reactivos utilizados.

156.286.111 kWh de energía renovable consumida.

PROACTIVA
MEDIO AMBIENTE

Una empresa de FCC y Veolia

Proactiva Medio Ambiente da respuesta a las necesidades de proveer servicios básicos de agua, ofertando un servicio a la medida de cada colectividad. Gracias a su capacidad de innovación y desarrollo, a su experiencia medioambiental y a su presencia internacional, Proactiva genera valor operacional añadido y también un valor social y humano en materia de agua y residuos.

De igual forma, conocedora de las realidades y peculiaridades de cada una de las poblaciones, Proactiva ofrece una multitud de modelos contractuales, adaptándose a los parámetros locales.

Con el objeto de asegurar la calidad del servicio, Proactiva multiplica las iniciativas en materia de relación con la comunidad a través de oficinas de atención al cliente, Internet, agencias, y realizando continuos sondeos con el fin de conocer las exigencias de nuestros usuarios y anticiparnos a sus necesidades.

Impactos ambientales	2008*	2009**	2010**
Estaciones EDAR gestionadas	266	296	301
Volumen Depurado (m ³)	434.231.135	487.374.286	522.413.972
Red de saneamiento (km)	16.123	14.704	16.797
Determinaciones	128.530	107.912	102.032
Inconformidades	5.462	5.288	5.188
Producción de fangos (Tn)	290.746	265.464	241.887
Producción de residuos sólidos (m ³)	24.750	89.845	43.963

* **aqualia** España. ** **aqualia** España, SmVak y Portugal.



EDAR Este de Gijón (Asturias)

A finales de 2010 **aqualia** obtuvo el contrato para la construcción de una depuradora en Gijón durante 2011. La construcción de esta EDAR requerirá un especial trabajo con la población cercana a las instalaciones, así como cuidar especialmente la reducción de impactos tanto ambientales, como visuales, ruidos, olores, etc. Su ubicación necesita de soluciones innovadoras para dar una respuesta adecuada a las demandas sociales. Por ello, se han tenido en cuenta los siguientes aspectos durante el proceso de diseño:

1.- Minimización de la ocupación de espacio con la consiguiente reducción en el impacto visual y sobre el entorno. Siendo una de las premisas principales el mantener intacto la actual arboleda existente, para su disfrute como zona de ocio. Además, los edificios proyectados no son de tipo industrial sino que se ha realizado un diseño arquitectónico y paisajístico acorde a la temática del proyecto.

2.- Minimización de los niveles de ruido y de olores: su ubicación cercana a una urbanización hace imprescindible asegurar instalaciones con reducido o nulo impacto acústico y ambiental de la zona.

3.- Optimización del consumo energético.

4.- Maximización de usos alternativos de la parcela. Un diseño de la planta más compacto ha permitido la concentración de un mayor número de edificios de servicios y liberado espacio para zonas de ocio. Se han proyectado, zonas de juego, fuentes y jardines que, junto a la arboleda existente, crearán una zona atractiva para el disfrute de los vecinos.

La consideración de estos aspectos permitirá importantes mejoras sobre la solución base:

- Menor ocupación de parcela (baja de 5.057,7 m² ocupados a 3.315,89 m²) reduciendo así los impactos.
- Mayor zona de ocio disponible.
- Menor obra civil.
- Menor coste de ventilación y desodorización, resultando en un menor consumo energético.

88,2% porcentaje de cobertura de sistemas de ISO 14001 para aqualia España y aqualia infraestructuras.

Sin embargo, la procedencia del agua sí puede tener un impacto significativo en el entorno. En este apartado, **aqualia** pone especial énfasis y trabaja para realizar un uso responsable de los recursos hídricos en las zonas donde está presente. Todas las unidades operativas de **aqualia** deben elaborar planes medioambientales como herramienta para prevenir los riesgos derivados de la propia actividad. Cada plan identifica los aspectos ambientales a tener en cuenta así como la legislación aplicable en cada caso. A partir de ese momento, se definen los criterios para evaluar dichos impactos y las medidas adoptadas y a adoptar para cumplir los objetivos fijados.



La Planta de Adeje reduce al máximo el impacto visual y acústico de su entorno.

Una parte esencial en el cumplimiento de estos planes es la disponibilidad de sistemas de gestión medioambiental. Para ello, **aqualia** continua implantando y ampliando el alcance de los certificados ISO 9001 e ISO 14001 para todas las actividades desarrolladas. Esto permite homogeneizar los planes y asegurar un nivel de calidad y cuidado máximo.

Otros impactos de **aqualia** son la emisión de gases de efecto invernadero mediante el consumo energético, la producción de residuos derivados del tratamiento de las aguas residuales y de la construcción de nuevas instalaciones, y finalmente, la salmuera procedente de la obtención de agua de consumo a partir de agua marina o salobre.

En éste último caso, por cada litro de agua extraída se desala aproximadamente la mitad. La salmuera resultante puede tener un efecto negativo en la flora y fauna donde se deposite. **aqualia** realiza estudios para identificar, tipificar y valorar los impactos de la operación de las plantas desaladoras obteniendo así información valiosa que permite reducir al máximo los impactos negativos asociados a la desalinización.



1,2% de agua producida procedente de desaladoras.

200.214 m³/día de capacidad total instalada.

Mejora del hábitat de las lagunas de Medina del Campo

aqualia es la empresa concesionaria de la gestión integral del agua del municipio de Medina del Campo (Valladolid). En 2004 entró en funcionamiento la estación depuradora de aguas residuales del lugar, sustituyendo el sistema de lagunaje anterior. A pesar de ello, se observaron aves de paso que aún realizaban pequeñas estancias en las lagunas.

Ante tales acontecimientos, en el año 2008, nació la idea de recuperar el ecosistema de las lagunas. Se decidió introducir agua de mayor calidad para que fuera apta para la vida acuática y, desde entonces, **aqualia** ha implantado diversas mejoras en las instalaciones para mejorar la depuración y la capacidad de tratamiento del agua, así como los tiempos de proceso.

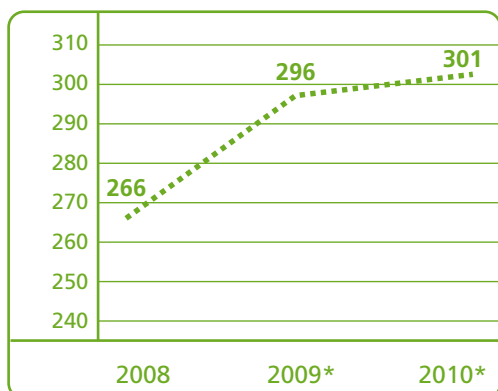
Durante el periodo 2008-2010, se han ido logrando una serie de metas, como la puesta en funcionamiento de la arqueta de reparto de agua, la creación de diferentes ecosistemas, la construcción y colocación de islas flotantes, o la repoblación de peces y rapaces. Además, **aqualia** ha desarrollado campañas de comunicación, conferencias de sensibilización y jornadas de puertas abiertas - dirigidas tanto al colectivo doméstico como industrial - con el objetivo de concienciar a la población acerca de una correcta eliminación de grasas y aceites de las aguas que llegan a la planta de tratamiento de aguas residuales, para conseguir así, adicionalmente, rebajar los costes de operación de la misma.

En la actualidad, el objetivo medioambiental de la mejora del hábitat de las lagunas de Medina del Campo está cumplido. Se ha conseguido crear un ecosistema acuático, con diferentes ambientes que posibilita la biodiversidad de especies alcanzando una media mensual de 300 aves de 52 especies diferentes y crear nuevos microsistemas.



4.198.126 m de red limpiados.
275.716 Tn de fangos producidos.

NÚMERO DE EDAR GESTIONADAS



Gestión de residuos

La gestión integral del ciclo del agua conlleva inevitablemente la producción de residuos, desde la construcción de instalaciones hasta la depuración de aguas residuales. **aqualia** está constantemente innovando para encontrar formas y caminos que permitan reducir esos residuos al mínimo. En este sentido, la actividad desarrollada en I+D+i apoya esta línea de trabajo mediante la implantación de nuevas tecnologías que permiten:

- Reutilizar y valorizar los lodos producidos en los procesos de depuración de aguas de las EDAR. Estos lodos tras pasar por un proceso de deshidratación y compostaje pueden ser reutilizados para usos agrícolas.
- Generar biogás a partir de los residuos orgánicos del agua digeridos por las bacterias en el digestor. Esto permite su utilización como combustible para las calderas que alimentan el digestor así como para energía eléctrica.

Adicionalmente, **aqualia infraestructuras** dispone de un sistema de gestión de residuos y de plan estratégico entre cuyas prioridades está la reducción y reutilización de residuos de construcción y demolición (tierras y escombros) en las obras.

Gestión de residuos	2008	2009**	2010***
Residuos peligrosos (Tn) ¹	14	4.984	7.374
Residuos no peligros (Tn)	224.463	224.581	338.845
Total residuos generados (Tn)	224.477	229.565	346.219
Producción de fangos (Tn)	290.746	265.464	241.887
Producción de residuos sólidos (m ³)	24.750	89.845	43.963

* incluye **aqualia** España **incluye **aqualia** España y SmVak *** incluye todas las divisiones de **aqualia**

¹ no se disponen de datos de **aqualia** España ya que los sistemas de gestión actuales no permiten una consolidación fiable. Actualmente se está trabajando para poder reportar esta información en próximos informes.



Vista nocturna de la Edar de El Ejido (Almería).

Cambio climático

Uno de los principales ejes del Plan Director de FCC es la lucha contra el cambio climático. La actividad desarrollada por **aqualia** tiene una especial incidencia debido al gran consumo energético de las instalaciones, necesarias para la correcta producción de agua de calidad para el abastecimiento y la depuración posterior. Así, **aqualia** ha comenzado a medir de forma regular las emisiones totales de CO₂, tanto directas como indirectas, incluyendo todas sus empresas, contratos y actividades internacionales

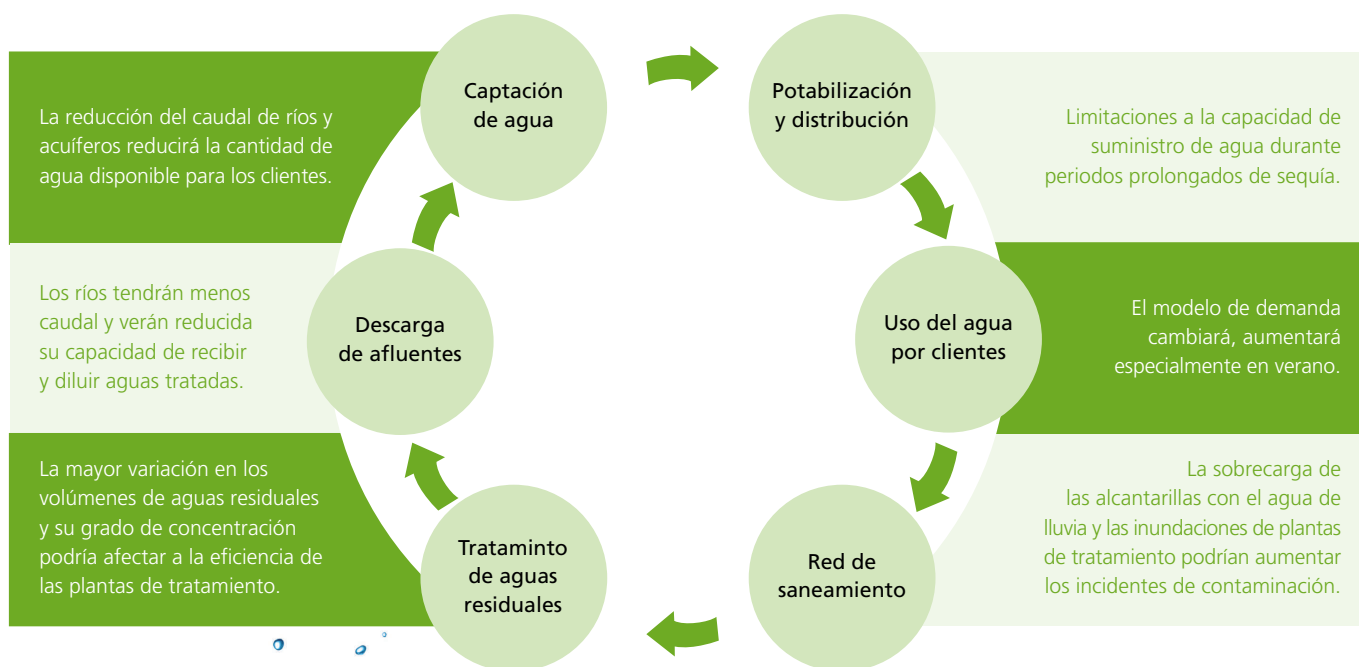
444.563.241 kWh consumidos.

20.283.760 kWh producidos a partir de biogás.

32% más que en 2009.

156.286.111 kWh consumidos provenientes de energías renovables.

Impacto de cambio climático en el negocio de **aqualia**



Sistemas de Gestión Energética

Durante el 2010, los sistemas de gestión energética de los contratos de La Solana y la EDAR Valle de Orotava se han certificado según la UNE-EN 16.001.

El objetivo es mejorar la eficiencia energética de los procesos y establecer objetivos de cumplimiento. Esto permite a **aqualia** mejorar la gestión de sus instalaciones con la correspondiente reducción de consumos y emisiones.

Consumo energético y emisiones	2008		2009		2010	
	GJ	TnCO ₂ e	GJ	TnCO ₂ e	GJ	TnCO ₂ e
Directos						
aqualia	75.385,0	5.231,7	3.246.854,5	240.288,0	772.918,0	59.166,0
aqualia infraestructuras	660.290,1	45.824,1	1.251.982,0	92.772,0	134.147,0	3.404,5
aqualia industrial	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0	0,0
SmVak	-	-	136.063,0	9.982,0	232.292,0	17.041,7
Sub-total	735.675,1	51.055,8	4.634.899,5	343.042,0	1.139.357,0	79.612,2
Indirectos						
aqualia	1.520.653,3	166.552,9	1.601.957,0	175.458,0	1.598.598,0	80.466,0
aqualia infraestructuras	4.354,0	476,9	107,5	11,8	0,0	0,0
aqualia industrial	584,1	64,0	464,2	50,8	501,9	55,0
SmVak	-	-	117.543,4	12.874,0	0,0	0,0
Sub-total	1.525.591,4	167.093,8	1.720.072,1	188.394,6	1.599.099,9	80.521,0
Total	2.261.266,5	218.149,6	6.354.971,6	531.436,6	2.738.456,9	160.133,1

Gestión de Riesgos

Como parte de su estrategia para una mejor gestión de los riesgos y oportunidades para las actividades de FCC, actualmente se está trabajando a nivel corporativo y de área en la definición un mapa de riesgos individualizado.

Tras identificar los riesgos se realizará una valoración pormenorizada de cada uno, así como una evaluación de los mecanismos de control existentes y las herramientas a desarrollar para poder gestionarlos de forma adecuada.

Mapa de riesgos



aqualia

Estrategia

Operativos

Cumplimiento

Financieros



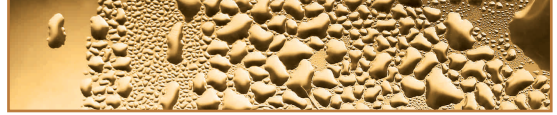
Como ya se ha mencionado, FCC considera la lucha contra el cambio climático un eje estratégico y, por ello, ha realizado un esfuerzo especial en identificar los riesgos y oportunidades asociados a los nuevos escenarios que se presentan en relación al cambio climático. En este caso los riesgos se han encuadrado en: operativos, negocio y financieros. En el caso específico de **aqualia** se han identificado los siguientes:

- (i) Cambios asociados a sistemas naturales y humanos:
 - i. Riesgos hidrológicos asociados a infraestructuras existentes,
 - ii. Disminución de la disponibilidad de agua dulce,
 - iii. Aumento del coste asociado a las actividades de potabilización.
- (ii) Cambios asociados a políticas públicas:
 - i. Incremento de los costes energéticos,
 - ii. Incremento de las exigencias de desgasificación de depósitos de residuos.

De entre éstos, es de especial relevancia el incremento de los costes energéticos. La actividad de la empresa es especialmente intensiva en el consumo de energía y en consecuencia es muy sensible a las variaciones en los precios de la electricidad. Por ello, **aqualia** está constantemente investigando líneas de trabajo que permita amortiguar estos efectos, como pueden ser un mayor uso del biogás procedente del proceso de depuración u otras ya referidas en el apartado de Investigación y Desarrollo.

Proveedores.
Sumando esfuerzos.





Una empresa como FCC, con una amplia presencia internacional y que actúa en diversos segmentos de mercado, debe disponer de una cadena de proveedores solvente y adaptada a sus necesidades. Por ello, una gestión adecuada es un aspecto crítico para poder llevar a cabo su actividad de forma eficiente.

Durante los últimos años, y especialmente desde el 2008, FCC viene reforzando la función de aprovisionamiento con objeto de aprovechar las oportunidades existentes para una mayor coordinación, integración y colaboración. Las medidas desplegadas se han centrado en lograr una mayor eficiencia en la función de compras y en el refuerzo de los sistemas de información y actividades orientadas a mitigar los riesgos operacionales, medioambientales y reputacionales en la cadena de proveedores.

Los criterios y normas de contratación de proveedores y contratistas de **aqualia** se encuadran dentro del estándar que FCC tiene establecido para todas sus filiales. Además, dispone de un catálogo de proveedores relevantes a los que exige el cumplimiento de unas determinadas normas. Actualmente, **aqualia** cuenta con más de 800 proveedores, para sus diferentes divisiones, en los que prima la contratación de proveedores nacionales.

Sin embargo, la relación con proveedores no sólo se desarrolla en términos de eficiencia económica. Como parte de los programas incluidos en el Plan Director de FCC, se establece el objetivo de impulsar y reforzar el buen gobierno de la organización, la integridad, la transparencia y el conocimiento y cumplimiento del código ético. Esto no incluye no sólo al personal de FCC, sino también a sus proveedores.

Todos los contratos de FCC y de sus filiales, incluyen una cláusula para contratistas y proveedores en la que se informa de la existencia del código ético así como dónde se puede encontrar dicho código. Así, pide a sus proveedores que hagan cumplir a sus trabajadores las obligaciones impuestas por la legislación laboral, de la Seguridad Social y de Prevención de Riesgos Laborales y que suscriban el código ético del Grupo. Adicionalmente, se comprometen a asumir en su relación con **aqualia** los diez principios del Pacto Mundial promovido por Naciones Unidas, al que está adherido FCC. Asimismo, dentro del Plan Director se establece un programa para asegurar el cumplimiento de dichos principios en los principales proveedores del Grupo.

Seguridad y salud

En el ámbito de la seguridad y la salud, las iniciativas llevadas a cabo por **aqualia** no se limitan a los empleados propios. Por la propia actividad de las diversas áreas de la empresa también se interesa por el bienestar de los proveedores y contratistas. **aqualia** dispone de unas 'Normas Básicas de Prevención de Riesgos en Construcción' que se entregan a todas las empresas subcontratistas que vayan a intervenir en la obra, así como una copia del Plan de Seguridad y Salud de la obra.

También se exige a todas las empresas subcontratistas que la formación de los trabajadores que aporten a la obra sea la adecuada a la actividad a realizar.

Para finalizar, ocasionalmente se imparten en las obras charlas formativas relacionadas con actividades que, a juicio del equipo de obra, tengan especial significación en las condiciones de seguridad de los trabajos.

517.109.000 € - pagos realizados a proveedores.

+800 proveedores.



Certificado de Prevención de Riesgos Laborales.

Sociedad.
Comprometidos
con el futuro.



aqualia es un miembro activo de las sociedades en las que está presente. El entorno social en el que desarrolla su actividad empresarial constituye un ámbito de relaciones importante para el futuro de su negocio y **aqualia** lo concibe como un espacio de intercambio y colaboración que va más allá del servicio que presta.

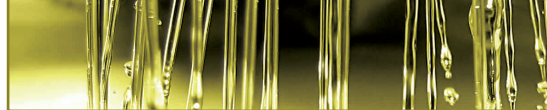
La compañía desarrolla su Acción Social en ámbitos muy diversos, siendo el agua un elemento vertebrador común a muchas de sus actividades. La empresa apoya acciones en el ámbito de la educación, la cultura y el deporte; colabora con las universidades y se suma a proyectos públicos y privados de importante calado social. Sin embargo, también responde a los intereses de ciudadanos y clientes de las localidades donde opera, contribuyendo a sus iniciativas.

Implicados con el progreso social

aqualia asume su faceta de ciudadano corporativo en toda su dimensión y pretende incidir desde su papel como empresa dedicada a la gestión integral del agua en asuntos del interés colectivo y contribuir así al progreso social. Para ello, participa en instituciones e iniciativas que se ocupan de aspectos de prioritario interés en cuanto al componente social y ambiental de la gestión del agua. A continuación se detallan estas colaboraciones.

La **Fundación OPTI**, Observatorio de Prospectiva Tecnológica Industrial, está llevando a cabo un Estudio de Prospectiva sobre Medio Ambiente y Servicios Públicos, por encargo de la Fundación Española para la Ciencia y la Tecnología (FECYT) y para el desarrollo del Observatorio Español de la Innovación y del Conocimiento. **aqualia** colabora en este proyecto cuyo objetivo es definir el marco de referencia sobre la situación actual de la gestión de aguas y residuos, e identificar las principales tendencias de futuro.

En este pionero e innovador estudio colaboran, además, el Ayuntamiento de Coslada, Ayuntamiento de Madrid, la Agencia de Residuos de Cataluña, Universidad de Salamanca, Valora Consultores, INTECSA-INARSA, Ambinor Consultoría y Proyectos y Tecnomat.



Charla en el centro joven de Segovia a alumnos franceses sobre el ciclo integral del agua.



Charla a alumnos Calella.



Escuela ciclismo Hinojos.



aqualia también forma parte del patronato y el consejo científico de **IMDEA Agua**. Esta fundación es una iniciativa de la Comunidad de Madrid dirigida a la investigación y la innovación en el sector del agua. En el marco de sus actividades se ponen en común conocimientos propios de las ciencias experimentales, ciencias jurídicas y sociales y de la ingeniería con el objetivo de generar la actividad multidisciplinar necesaria que supone abordar la gestión del agua en este siglo XXI. También cabe destacar, como uno de sus cometidos primordiales, la formación de científicos y profesionales mediante la organización y colaboración en programas de doctorado, máster y cursos diversos.

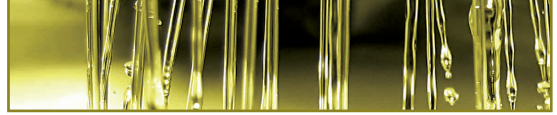
ALIANZA
POR
EL AGUA



La **Alianza por el Agua** es una iniciativa creada para impulsar el derecho al agua y al saneamiento de la población centroamericana en el marco de los Objetivos de Desarrollo del Milenio. En Centroamérica un tercio de la población carece de acceso a agua potable. La Alianza por el Agua pretende contribuir a facilitar servicios de acceso a agua en calidad y cantidad suficiente para garantizarles un nivel de vida adecuado, así como servicios de saneamiento básico que mejoren la salud de la población y proporcionen un medio ambiente más sostenible.

Y lo hace financiando y promoviendo la financiación de proyectos de cooperación al desarrollo, organizando talleres de formación y encuentros especializados en distintos aspectos de la gestión de los recursos hídricos, promoviendo las conductas ahorradoras de agua, y publicando manuales y otros textos centrados en la gestión del agua y su consumo.

La Alianza vincula a administraciones públicas, empresas abastecedoras de agua, centros de investigación y opinión, entidades sociales y ciudadanos, tanto de España como Centroamérica en este objetivo. **aqualia** fue durante 2010 la única empresa privada que formó parte de esta iniciativa.



También en el acceso al agua en América Latina incide el **Fondo de Cooperación para Agua y Saneamiento**. **aqualia** es miembro del consejo asesor de este fondo destinado a acompañar a los países socios de la Cooperación Española en América Latina en su avance hacia el logro de la Meta 3 del Objetivo 7 del Milenio: reducir a la mitad, para 2015, la proporción de personas sin acceso sostenible al agua potable y a servicios básicos de saneamiento. Así el fondo financia proyectos centrados en garantizar el acceso al agua potable y a servicios básicos de saneamiento, favorecer la gestión integral del recurso hídrico, fortalecer la gobernanza del sector del agua o el establecimiento de sistemas sostenibles de suministro de agua y saneamiento.

Destacar que **aqualia** forma parte no sólo del consejo asesor sino que es la única representante de las empresas de gestión de aguas que forma parte del grupo de trabajo constituido para dinamizar los trabajos del Fondo.

Implicados con el mundo académico



aqualia colabora de forma asidua con universidades y escuelas de negocio como parte de su compromiso con la formación interna y la I+D+i, y con la voluntad de contribuir a la creación de conocimiento sobre la gestión del ciclo integral de agua.

En España esta vinculación con la universidad se ha manifestado durante 2010 en iniciativas como la colaboración con la Universidad Autónoma de Madrid y la Universidad Rey Juan Carlos, en el Programa de Desarrollo Territorial y Gestión del Agua en la Comunidad de Madrid o la publicación del libro 'La ingeniería y la gestión del agua a través de los tiempos' junto al ITA, un grupo de investigación de la Universidad Politécnica de Valencia que centra sus actividades de I+D+i en temas relacionados con la ingeniería y la gestión del agua urbana.

También en 2010 se presentó a los medios de comunicación en el Ayuntamiento de Vélez-Málaga el libro 'El cambio climático en España y sus consecuencias en el Sector del Agua', una obra editada por **aqualia** y la Universidad Rey Juan Carlos (URJC) de Madrid. El texto recoge excelentes trabajos en los que distintos autores explican, cada uno desde el campo de su especialidad, su opinión sobre el agua y su gestión, en un momento en que el cambio climático y su repercusión en el sector del agua, es objeto de debate en numerosos foros.

Una importante novedad del año 2010 ha sido el fomento de las relaciones entre **aqualia** y la escuela de negocios EOI que ha culminado en la adhesión de la empresa en 2011 al Consejo Asesor del Máster de Calidad y Excelencia Empresarial de esta institución. Esta institución cuenta en el Consejo con otras empresas como ENAC, AENOR, Novotec, Vodafone, Alstom, Orange, Enresa, Ericsson, Pryisma, RTVE o Metro de Madrid. En este sentido, **aqualia** se convierte en la única empresa de

aqualia e ITA publican "La ingeniería y la gestión del agua a través de los tiempos"

'La ingeniería y la gestión del agua a través de los tiempos' es un libro sobre la historia de la ingeniería del agua. Desde la autocrítica, el texto analiza lo mejor y lo peor de las aportaciones de la ingeniería a la gestión del agua para aprender de la historia. Y sobre todo para asumir que el siglo XXI exige soluciones que compatibilicen los innumerables puntos de vista de un mundo, el de la gran obra hidráulica, cuya escala el paso del tiempo ha agrandado sobremanera. La política del agua del futuro es una gran complejidad y exige armonizar todos los puntos de vista y todos los intereses. Y evidenciarlo, sobre todo, desde la óptica de la ingeniería es el objetivo principal de este libro.



Presentación en el Ayuntamiento de Vélez-Málaga del libro "El cambio climático en España y sus consecuencias en el Sector del Agua".



Participación en el curso de verano, de la Universidad Menéndez Pelayo de Santander. "Política de agua en España. Innovación, desarrollo y sostenibilidad".

servicios urbanos en el Consejo. Además, este acuerdo posibilitará la acogida en las instalaciones de **aqualia** de becarios pertenecientes al programa y la dirección de trabajos Fin de Máster.

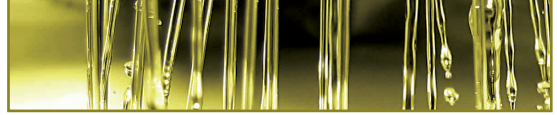
Aparte de estas novedades, donde habitualmente la colaboración de **aqualia** con el mundo académico es más profunda es en el ámbito de la I+D+i donde se desarrollan proyectos como el que une a la compañía con la Universidad de Cádiz desde 2008. Esta iniciativa dedicada a la depuración de aguas mediante algas ha evolucionado desde un pequeño proyecto local en la EDAR de Arcos de la Frontera hasta convertirse en un gran proyecto con el apoyo nacional del Programa CENIT y europeo con el proyecto FP7. Para saber más sobre este tipo de alianzas entre **aqualia** y el mundo universitario en el ámbito de la I+D+i leer el apartado dedicado a la Innovación y el Desarrollo del capítulo dos de este informe.

Fuera del ámbito de la investigación **aqualia** colabora, además, con las universidades en los cursos y encuentros que éstas organizan. Así colaboró en el año 2010 con el curso de verano "**Herramientas para la gestión del patrimonio ambiental e hidráulico en Canarias**" de la Universidad de la Laguna en Adeje, Santa Cruz de Tenerife. En él se abordaron, desde un enfoque multidisciplinar, los principales problemas del patrimonio ambiental en el archipiélago, entre ellos la disminución en cantidad y calidad de los recursos hídricos disponibles.

También se colaboró con la Universidad Internacional Menéndez Pelayo en Santander, participando en el curso de verano "**Política de agua en España. Innovación, desarrollo y sostenibilidad**" donde se analizó la política de agua en España, haciendo especial hincapié en las entidades competentes en materia de gestión de agua de uso urbano y en la Directiva Marco del Agua y su aplicación en municipios urbanos, exponiendo, en última instancia, el caso de Santander.



Clausura del X Curso sobre diseño e instalación de tuberías para el transporte de agua de la Universidad de Salamanca.



Además, **aqualia** participó en 2010 en:

- La Jornada Técnica '**Caracterización y gestión de olores en estaciones depuradoras de aguas residuales**' de la Universidad de Valladolid.
- La Clausura del **X Curso sobre diseño e instalación de tuberías para el transporte de agua** de la Universidad de Salamanca.
- La **Jornada sobre Egipto** de la Universidad de Castilla la Mancha. **aqualia** expuso su visión del mercado egipcio de infraestructuras hidráulicas, donde está construyendo la depuradora de New Cairo.
- El seminario internacional: '**Sostenibilidad, eficiencia y equidad en la provisión de servicios de agua potable y saneamiento básico en Iberoamérica**', organizado por la Secretaría General Iberoamericana, IMDEA y la Universidad Alcalá de Henares.
- Curso de verano ULL en Adeje: '**Herramientas para la protección y gestión del patrimonio ambiental hidráulico de Canarias**'.

Resaltar también el Premio Ícaro Excelencia otorgado a **aqualia** por la Universidad de Almería como empresa mejor valorada por los estudiantes que han realizado prácticas en los últimos tres años de carrera.

Por su parte, en 2010 SmVak colaboró con la Universidad Técnica de Ostrava de la República Checa y con la Universidad Técnica de Bratislava en Eslovaquia, donde los directores de SmVak participaron en varias jornadas técnicas como ponentes o colaboradores.

En el caso de la Universidad Técnica de Ostrava, los departamentos técnicos de SmVaK colaboraron estrechamente con el Departamento de Hidráulica de la mencionada universidad asesorando u opinando sobre proyectos desarrollados en el mismo. SmVaK recibió a su vez asesoramiento, opinión y participación en proyectos técnicos y de desarrollo. SmVak también apoyó a la universidad para desarrollar las ramas formativas relacionadas con la economía del agua y la ecología en el marco de las enseñanzas de Minas. Mencionar también la entrega de premios a los estudiantes del área de Hidráulica y Medio Ambiente de esta universidad con motivo del Día Mundial del Agua.

Finalmente mencionar que **aqualia** también cuenta con las instituciones universitarias para facilitar formación a sus empleados. En el apartado dedicado a la Gestión del Talento del capítulo tres de este informe se dan más detalles sobre estas actividades.



Jornada sobre Egipto de la Universidad de Castilla-La Mancha.



Construcción de la Depuradora de New Cairo



aqualia Patrocinio Club Baloncesto Ciudad Badajoz.

Implicados con la educación, la cultura y el deporte

La actividad empresarial de **aqualia** le lleva a estar presente en múltiples territorios y a desarrollar un vínculo singular con las comunidades que reciben sus servicios. La gestión de un recurso tan importante como el agua inspira una relación muy cercana con estas comunidades e impulsa a **aqualia** a implicarse con el entorno social.

En este sentido, la empresa desarrolla acciones propias y colabora con otras impulsadas por vecinos y administraciones locales. Los ámbitos de intervención de esta Acción Social se dirigen a actividades lúdicas, educativas, culturales y deportivas.

En total, durante el año 2010, la compañía ha realizado actividades con la comunidad invirtiendo más de **428.576 €**, una reducción del **26%** respecto a 2009.

Ciudadanía corporativa

	fines de desarrollo social	cultura	promoción del deporte	fines asistenciales	otros, etc ...	
ZC	3.820 €	15.500 €	34.480 €			
ZS	550 €	55.585 €	3.355 €			
ZE	8.372 €	9.000 €	8.970 €			
ZN		163.379 €	25.010 €	25.010 €		
DE	7.599 €	3.340 €	7.259 €	1.100 €		
SSCC	68.193 €	14.396 €				
TOTAL	80.162 €	252.200 €	70.104 €	26.110 €		428.576 €
	18,70 %	58,85%	16,36%	6,09%	0,00%	



Colaboración en el Día Mundial del medio ambiente en Alcalá de Henares.

Actividades educativas y lúdicas

aqualia celebra charlas y eventos dirigidos a ampliar el conocimiento público sobre la gestión del agua y a sensibilizar sobre los retos asociados al uso y protección de este recurso. Durante 2010 estas fueron las actividades desarrolladas en este ámbito:

- Celebración del Día Mundial del Agua en un colegio de Oviedo y charla sobre el ciclo integral del agua.
- Charla en el centro joven de Segovia a alumnos franceses sobre el ciclo integral del agua y su gestión.
- Charlas educativas en colegios de Segovia sobre el ciclo integral del agua en el entorno urbano.

- Charlas en las escuelas con motivo del Día Mundial del Agua.
- Charlas educativas en una asociación de vecinos de Langreo.
- Exposición en Ávila sobre los 25 años del servicio de abastecimiento de agua.
- Charla sobre el Ciclo Integral del Agua a alumnos del CEIP Joan Perucho de Albinyana en el Día Mundial del Agua.
- Charla sobre el Ciclo Integral del Agua a alumnos de las Escoles Freta de Calella en Barcelona.
- Colaboración en el Día Mundial del medio ambiente en Alcalá de Henares.

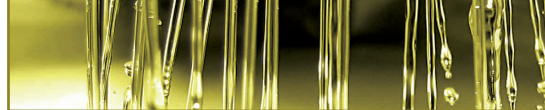
Todos los años **aqualia** celebra un concurso de dibujo infantil con motivo de la celebración del Día Mundial del Agua (22 de marzo) en los municipios donde está presente. En él participan niños de tercero y cuarto de primaria de España, Italia y Portugal, en sendas ediciones locales. En total, se recibieron 30.000 dibujos de 857 colegios de España, Italia y Portugal. Más de 300 niños premiados con 313 maletines de dibujo y 10 consolas Wii; además, cinco colegios recibieron un ordenador por su alta participación e implicación en la acción.

Además, en 2010 **aqualia** apoyó las siguientes iniciativas locales:

- Colaboración con el Ayuntamiento de Arcos de la Frontera en la edición de un folleto informativo sobre observatorio de aves.
- III Carrera de Minitríciclos Ciudad de Archidona.



Colaboración con el Ayuntamiento de Arcos de la Frontera en la edición de un folleto informativo sobre observatorio de aves.



Visita a las instalaciones de Almansa.



Charla en un centro escolar de Oviedo con motivo del Día Mundial del Agua.



Charla educativa sobre el Ciclo Integral del Agua en el entorno urbano (Segovia).



Charla a alumnos de CEIP Joan Perucho de Albinyana, Tarragona.



Colaboración "Flamenco en la plaza Alta Badajoz".



III Carrera de Miniciclos Ciudad de Archidona.



Entrega de Premios concurso de dibujo (Salamanca).



Centro Deportivo El Vendrell, Tarragona.

Colaboración con iniciativas culturales y artísticas

Otra fórmula de contribución social de **aqualia** a las localidades y municipios donde está presente es la colaboración y patrocinio de acciones de valor cultural y artístico. Estas fueron las de 2010:

- Aportación económica para Belén Viviente de Mazagón.
- Colaboración "Flamenco en la plaza Alta Badajoz".
- Entrega de premios concurso de dibujo Salamanca.
- Apoyo económico a la Asociación de Trabajadores del Campo de Gibraltar para la celebración de la Noche Carnavalesca.
- Colaboración con grupo de música (Murga La Traviata) formada por niños y adolescentes de Adeje. Proyecto social muy valorado en el municipio.

Actividades deportivas

El deporte es sinónimo de vida, esfuerzo y superación, además, de un elemento de cohesión social relevante. Por estos motivos, **aqualia** promueve y patrocina eventos deportivos de distinta índole. Durante 2010 **aqualia** apoyó los siguientes eventos deportivos:

- Colaboración con el campeonato de futbito de los salesianos de La Línea de la Concepción.
- Aportación económica para viaje de niño ajedrecista al campeonato del mundo sub 8 en Grecia.
- Patrocinio del XXVII Torneo Intercontinental de Ajedrez Ciudad de Linares.
- Colaboración II Trial de Mérida Campeonato de Extremadura.
- Patrocinio Club Baloncesto Ciudad de Badajoz equipos base.
- Inauguración centro deportivo Dorneda, Oleiros.
- Primer Campeonato Intercentros de centros deportivos de **aqualia**.
- I Campeonato de Natación Intercentros de **aqualia** y jornada solidaria con una masterclass de ciclo indoor, cuyos fondos fueron destinados a la construcción de un pozo en Mali.

SmVak (República Checa)

aqualia realiza en España las actividades antes mencionadas pero su filial en la República Checa, SmVak, también desarrolla su propia Acción Social. En concreto, SmVak en 2010 ha realizado las siguientes acciones:

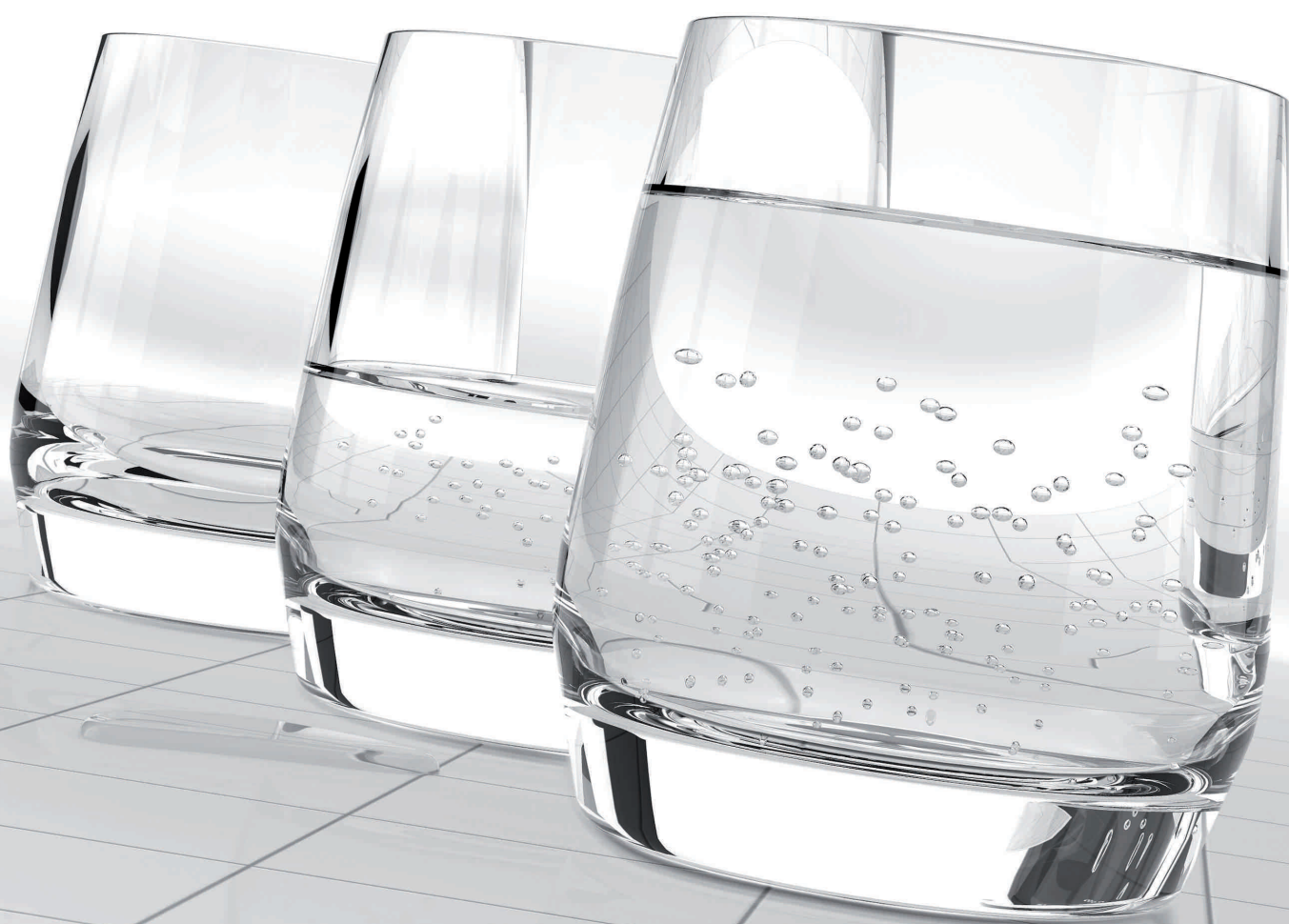
- Apoyo a organizaciones sin ánimo de lucro: Asociación de Diabéticos de Ostrava, Asociación de Discapacitados Físicos, Club Deportivo de Paraplégicos, Centro de Personas Discapacitadas, Organización Asociada de Ciegos y Astenópicos SONS y Renarkon, organización para el trabajo con personas adictas a las drogas.
- Apoyo al desarrollo de las actividades culturales: contribución a la organización de eventos en los municipios de Třanovice y Petrovice.
- Apoyo a la educación: bachillerato electrotécnico y escuela primaria de Havířov.



Depuradora de Nový Jičín, en República Checa, gestionada por SmVak.



Anexos.





Anexo 1: Glosario



Aquella cuya proporción de sales la hace impropia para la bebida y otros usos.

La que procede de viviendas, poblaciones o zonas industriales y arrastra suciedad y detritos.

Combustible obtenido mediante el tratamiento físico o químico de materia vegetal o de residuos orgánicos.

Gas, mezcla de metano y dióxido de carbono, producido por la fermentación bacteriana de los residuos orgánicos, que se utiliza como combustible.

Materia orgánica originada en un proceso biológico, espontáneo o provocado, utilizable como fuente de energía.

Centro de Atención al Cliente.

Utilización de los recursos hídricos proporcionados por la naturaleza para su uso humano y su devolución al medio natural en las mejores condiciones.

Es el tratamiento conjunto de residuos orgánicos de diferente origen y composición con el fin de aprovechar la complementariedad de las composiciones, permitiendo mayores eficiencias del proceso.

Elaboración de compost, que es un humus obtenido artificialmente por descomposición bioquímica en caliente de residuos orgánicos.

Los distintos procesos implicados en la extracción, tratamiento y control sanitario de los productos de deshechos arrastrados por el agua.

Un contenedor cerrado, hermético e impermeable dentro del cual se deposita el material orgánico a fermentar en determinada dilución de agua.

La salida o flujos salientes de cualquier sistema que despacha flujos de agua.

Estaciones de Rebombeo de Agua Potable.

Estación de Reutilización de Aguas Residuales.

Estaciones de Tratamiento de Agua Potable.

Estaciones Depuradoras de Agua Salobre.

Estación Depuradora de Aguas Residuales.

Lodo o sedimento acuoso en la que se concentra los sólidos sedimentados o decantados de un agua bruta en una EDAR.

Agua salobre

Agua residual

Biocombustible

Biogás

Biomasa

CAC

Ciclo Integral del Agua

Co-digestión

Compostaje

Depuración de aguas

Digestor

Efluentes

ERAP

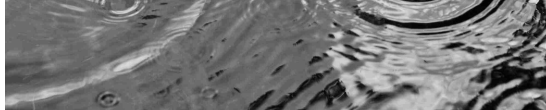
ERAR

ETAP

EDAS

EDAR

Fangos de depuración



Galería de filtración	Excavaciones lineales de escasa profundidad, leve inclinación, sección apreciable y con un nivel de agua libre que discurre por su fondo.
Índice de frecuencia	Expresa el número de accidentes de trabajo que se producen por cada millón de horas trabajadas.
Índice de incidencia	Represente el número de accidentes con baja que se producen por cada mil trabajadores empleados en la empresa.
Índice de gravedad	Número de jornadas pérdidas por cada mil horas trabajadas.
Índices de siniestralidad	Son los índices de frecuencia, incidencia y gravedad.
ITAM	Instalación de Tratamiento de Agua Marina.
IDAM	Instalaciones Desalinizadoras de Agua de Mar.
Pozo entubado	Pozo que lleva una tubería que reviste su cara interior y tiene un diámetro menor que los excavados.
Red de abastecimiento	Sistema de obras de ingeniería concatenadas que permiten llevar el agua potable hasta las viviendas de la población.
Red de saneamiento	Sistema de estructuras y tuberías usado para la recogida y transporte de las aguas residuales y pluviales de una población.
RSC	Responsabilidad Social Corporativa.
Salmuera	Agua con una alta carga de sal.
TTOI	Tratamiento Terciario con Ósmosis Inversa.
Valorización	Cualquier operación cuyo resultado principal sea que el residuo sirva a una finalidad útil al sustituir a otros materiales que de otro modo se habrían utilizado para cumplir una función particular.



Anexo 2: Otros indicadores relevantes

Valor económico directo generado (€)	2008	2009	2010
Importe neto de cifra de negocio	847.883.000	872.009.000	867.967.000
Ingresos procedentes de inversiones financieras	10.994.000	14.983.000	9.837.000
Activos no corrientes	1.330.645.000	1.378.281.000	1.505.637.000
Total	2.189.522.000	2.265.273.000	2.383.441.000

Valor económico distribuido (€)	2008	2009	2010
Pagos a proveedores	479.601.000	533.850.000	517.109.000
Gastos de personal	189.370.000	208.065.000	215.294.000
Dividendos	27.931.000	42.865.000	44.409.000
Intereses pagados por préstamos	28.643.000	22.567.000	28.030.000
Impuestos de sociedades	5.864.000	13.727.000	12.153.000
Otros tributos	3.758.000	4.774.000	3.594.000
Donaciones y otras inversiones en la comunidad	810.000	617.000	264.000
Inversiones en infraestructuras	63.206.000	47.743.000	50.779.000
Total	799.183.000	874.208.000	871.632.000

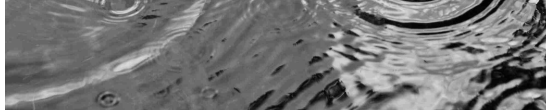
Nota - Los datos económicos de las anteriores 2 tablas se refieren a todo el ámbito geográfico de actuación de **aqualia** (tanto nacional como internacional), así como a sociedades participadas a través del Grupo FCC.

Procedencia del Agua	2008	2009	2010
Desaladas	1,1%	1,2%	1,2%
Superficiales	62,4%	58,5%	56,0%
Manantial	10,1%	8,2%	9,7%
Subterráneas	26,4%	32,1%	33,1%

Nota - datos referentes a **aqualia** España.

Agua captada-comprada (m³)	2008	2009*	2010*
Agua bruta captada para potabilizar	609.847.774	682.844.322	646.221.933
Agua bruta comprada para potabilizar	135.813.401	246.193.783	238.884.415
Agua potable comprada en alta (para distribución)	202.432.171	199.058.062	198.616.117
Total	948.093.346	1.128.096.167	1.083.722.465

* incluye SmVak



Calidad del agua potable	2008	2009*	2010*
Número de determinaciones en producción	384.119	597.314	446.023
Número de determinaciones no conformes en producción	3.494	2.517	1.473
Porcentaje de no conformidades	0,91%	0,42%	0,33%
Número de determinaciones en agua potable distribuida	413.760	474.647	721.381
Número de determinaciones no conformes en agua potable distribuida	3.183	4.408	2.025
Porcentaje de no conformidades	0,77%	0,93%	0,28%

* incluye SmVak

Empleados por tipo de contrato	aqualia en España			aqualia infraestructuras			aqualia industrial			SmVak		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Contrato indefinido	895	883	879	82	93	93	52	50	41	987	987	986
Contrato temporal	404	470	589	81	132	99	8	7	5	0	0	0
Adscritos	3.815	4.071	4.273	27	24	21	43	39	36	0	0	0
Titulados universitarios	478	590	771	86	98	103	28	27	24	148	152	159
% de titulados universitarios	9,3%	10,9%	13,4%	45,3%	39,4%	48,5%	27,2%	28,1%	29,3%	15,0%	15,4%	16,1%
Plantilla total	5.114	5.424	5.741	190	249	213	103	96	82	987	987	986

Rotación de plantilla	aqualia en España			aqualia infraestructuras			aqualia industrial			SmVak		
	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010	2008	2009	2010
Mujeres												
Número total de empleadas	1.015	1.075	1.192	44	50	49	22	24	20	299	289	291
Rotación (personas que dejan la plantilla)	73	38	35	2	5	3	3	0	1	36	5	1
Tasa de rotación	7,2%	3,5%	2,9%	4,5%	10,0%	6,1%	13,6%	0,0%	5,0%	12,0%	1,7%	0,3%
Hombres												
Número total de empleados	4.098	4.350	4.549	147	199	163	81	72	62	688	698	695
Rotación (personas que dejan la plantilla)	137	107	119	12	7	35	9	6	1	81	1	1
Tasa de rotación	3,3%	2,5%	2,6%	8,2%	3,5%	21,5%	11,1%	8,3%	1,6%	11,8%	0,1%	0,1%

Cuadro de horas de formación por categoría y sexo 2010	Horas de formación	Nº empleados	Horas / empleado
Hombres - Categoría I	9.847	200,5	49,1
Hombres - Categoría II	4.254	377,2	11,3
Hombres - Categoría III	15.554	381,8	40,7
Hombres - Categoría IV	10.252	3.518	2,9
Total hombres	39.907	4.477,6	8,9
Mujeres - Categoría I	2.779	99,2	28,0
Mujeres - Categoría II	2.892	125,5	23,0
Mujeres - Categoría III	4.790	660,3	7,3
Mujeres - Categoría IV	1.830	328	5,6
Total mujeres	12.291	1.213	10,1

Categoría I - Directivos, Directores, Jefes de Dpto, Jefes de Servicio y Obras.

Categoría II - Titulados superiores, Jefes de Sección, Jefes de Negociado, Jefes de Taller y Titulados medios.

Categoría III - Ayudantes y auxiliares técnicos, administrativos y mandos intermedios.

Categoría IV - Operarios y subalternos.





VERIFICACIÓN DE LA MEMORIA DE SOSTENIBILIDAD

VMS-Nº 020/11

La Asociación Española de Normalización y Certificación (AENOR) ha verificado que la Memoria de la empresa:

AQUALIA GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA

Titulada: **INFORME DE RESPONSABILIDAD SOCIAL CORPORATIVA 2010**

Y con número de depósito legal: M-27871/2011

Proporciona una imagen razonable y equilibrada del desempeño, teniendo en cuenta tanto la veracidad de los datos de la memoria como la selección general de su contenido, siendo su nivel de aplicación: **A***

Este aseguramiento externo se ha realizado en conformidad con la Guía G3.1 del Global Reporting Initiative. La verificación se ha realizado con fecha 31 de mayo de 2011, no considerando cualquier circunstancia acontecida con posterioridad.

La presente verificación es vigente salvo suspensión o retirada notificada en tiempo por AENOR y en las condiciones particulares indicadas en la solicitud nº GRI-014/11 de fecha 22 de febrero de 2011 y en el Reglamento General de verificación de memorias de sostenibilidad de fecha enero de 2007 que exige entre otros compromisos permitir las visitas de sus instalaciones por los servicios técnicos de AENOR para comprobar la veracidad de lo declarado.

Esta declaración no condiciona la decisión que el propio Global Reporting Initiative pueda adoptar para incorporar a AQUALIA GESTIÓN INTEGRAL DEL AGUA, en la lista de entidades que han realizado la memoria en conformidad con la Guía GRI, y que publica en su página Web: <http://www.globalreporting.org/GRIReports/GRIReportsList/>.

Fecha de emisión: 1 de julio de 2011


El Director General de AENOR



ÍNDICE DE CONTENIDOS DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Reportado

1. ESTRATEGIA Y ANÁLISIS		
1.1	Declaración del máximo responsable de la organización sobre la relevancia de la sostenibilidad para la organización y la estrategia	Totalmente
1.2	Descripción de los principales impactos, riesgos y oportunidades	Totalmente
2. PERFIL DE LA ORGANIZACIÓN		
2.1	Nombre de la Organización	Totalmente
2.2	Principales marcas, productos y/o servicios	Totalmente
2.3	Estructura operativa de la organización, incluidas las principales divisiones, entidades operativas, filiales y negocios conjuntos	Totalmente
2.4	Localización de la sede principal de la organización	Totalmente
2.5	Número de países en los que opera la organización y nombre de los países en los que desarrolla actividades significativas o los que sean relevantes específicamente con respecto a los aspectos de sostenibilidad tratados en la memoria	Totalmente
2.6	Naturaleza de la propiedad y forma jurídica	Totalmente
2.7	Mercados servidos	Totalmente
2.8	Dimensiones de la organización informante	Totalmente
2.9	Cambios significativos durante el período cubierto por la memoria	Totalmente
2.10	Premios y distinciones recibidos durante el período informativo	Totalmente
3. PARÁMETROS DE LA MEMORIA		
3.1	Período cubierto por la información contenida en la memoria	Totalmente
3.2	Fecha de la memoria anterior más reciente	Totalmente
3.3	Ciclo de presentación de memorias	Totalmente
3.4	Punto de contacto para cuestiones relativas a la memoria o su contenido	Totalmente
Alcance y cobertura de la memoria		Totalmente
3.5	Proceso de definición del contenido de la memoria	Totalmente
3.6	Cobertura de la memoria	Totalmente
3.7	Limitaciones del alcance o cobertura de la memoria	Totalmente
3.8	La base para incluir la información en el caso de negocios conjuntos, filiales, instalaciones arrendadas, actividades subcontratadas y otras entidades que puedan afectar significativamente a la comparabilidad entre períodos y/o entre organizaciones	Totalmente
3.9	Técnicas de medición de datos y bases para realizar los cálculos	Totalmente
3.10	Descripción del efecto que pueda tener la reexpresión de información perteneciente a memoria anteriores, junto con las razones que han motivado dicha reexpresión	Totalmente
3.11	Cambios significativos relativos a los periodos anteriores en el alcance, la cobertura o los métodos de valoración aplicados a la memoria	Totalmente
Índice del contenido GRI		Totalmente
3.12	Tabla que indica la localización de los contenidos básicos de la memoria	Totalmente
Verificación		Totalmente
3.13	Política y práctica actual en relación con la solicitud de verificación externa de la memoria	Totalmente
4. GOBIERNO, COMPROMISOS Y PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE INTERÉS		
4.1	La estructura de gobierno de la organización, incluyendo los comités de máximo órgano de gobierno responsable de tareas tales como la definición de la estrategia o la supervisión de la organización.	Totalmente
4.2	Ha de indicarse si el presidente del máximo órgano de gobierno ocupa también un cargo ejecutivo	Totalmente
4.3	Número de miembros del máximo órgano de gobierno que sean independientes o no ejecutivos	Totalmente
4.4	Mecanismos de los accionistas y empleados para comunicar recomendaciones o indicaciones al máximo órgano de gobierno	Totalmente
4.5	Vínculo entre la retribución de los miembros del máximo órgano de gobierno, altos directivos y ejecutivos y el desempeño de la organización	Totalmente
4.6	Procedimientos implantados para evitar conflictos de interés en el máximo órgano de gobierno	Totalmente
4.7	Procedimiento de determinación de la capacitación y experiencia exigible a los miembros del máximo órgano de gobierno para poder guiar la estrategia de la organización en los aspectos sociales, ambientales y económicos	Totalmente
4.8	Declaraciones de misión y visión desarrolladas internamente, códigos de conducta y principios relevantes para el desempeño económico, ambiental y social, y el estado de implementación	Totalmente
4.9	Procedimientos del máximo órgano de gobierno para supervisar la identificación y gestión, por parte de la organización, del desempeño económico, ambiental y social	Totalmente
4.10	Procedimientos para evaluar el desempeño del máximo órgano, en especial con respecto al desempeño económico, ambiental y social	Totalmente
Compromisos con iniciativas externas		Totalmente
4.11	Descripción de cómo la organización ha adoptado un planteamiento o principio de precaución	Totalmente
4.12	Principios o programas sociales, ambientales y económicos desarrollados externamente, así como cualquier otra iniciativa que la organización suscriba o apruebe	Totalmente

Respuesta	Si procede, indicar la sección no reportada	Motivos de omisión	Comentarios	Fecha
Carta del Director General Pág. 4, 5 y 6				
Gestión de riesgos - Pág. 61				
Pág. 14				
Presentes en todo el ciclo del agua - Pág. 19				
Estructura operativa - Pág. 16				
Pág. 93				
El valor del agua - Pág. 11				
Pág. 14				
El valor del agua - Pág. 12 y 13				
El valor del agua - Pág. 14				
No se han producido cambios significativos durante el ejercicio				
aqualia en 2010 - Pág. 7 a 10				
La información reportada se refiere al ejercicio comprendido entre el 1 de enero de 2010 y el 31 de diciembre de 2010				
Septiembre 2010 correspondiente al ejercicio 2009				
Anualmente				
Pág. 93				
http://www.aqualia.es/rsc/es/_downloads/Grado_de_seguimiento_recomendaciones_GRI.pdf , Pág. 1-5.				
http://www.aqualia.es/rsc/es/_downloads/Grado_de_seguimiento_recomendaciones_GRI.pdf , Pág. 1.				
El alcance de la memoria incluye las actividades de la organización en España excepto allí dónde esté explícitamente mencionado.				
http://www.aqualia.es/rsc/es/_downloads/Grado_de_seguimiento_recomendaciones_GRI.pdf , Pág. 1.				
http://www.aqualia.es/rsc/es/_downloads/Grado_de_seguimiento_recomendaciones_GRI.pdf , Pág. 1-5.				
No se han producido reexpresiones de información significativas con respecto a memorias anteriores				
No se han producido cambios significativos durante el ejercicio				
Pág. 82 - 89				
Pág. 80 - 81				
Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo de FCC. Pág. 354-355				
Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo de FCC. Pág. 354-355				
Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo de FCC. Pág. 356				
Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de RSC de FCC. Pág. 25-26				
Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo de FCC. Pág. 362				
Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo de FCC. Pág. 381				
Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo de FCC. Pág. 364-365				
Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de RSC de FCC. Pág. 5				
Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de RSC de FCC. Pág. 25-26				
Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de Gobierno Corporativo de FCC. Pág. 364-365				
Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su gobierno corporativo coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de RSC de FCC. Pág. 27-29				
I+D Mejorando el futuro - Pág. 21 - 24				
Sector del agua - Pág. 33				
Implicados con el progreso social - Pág. 66, 67 y 68				
Implicados con el mundo académico - Pág. 68, 69 y 70				

ÍNDICE DE CONTENIDOS DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Reportado

4.13 Principales organizaciones a las que pertenezca y/o entes nacionales a los que la organización apoya	Totalmente	
Participación de los grupos de interés		
4.14 Relación de grupos de interés que la organización ha incluido	Totalmente	
4.15 Base para la identificación y selección de grupos de interés con los que la organización se compromete	Totalmente	
4.16 Enfoque adoptado para la inclusión de grupos e interés	Totalmente	
4.17 Principales preocupaciones y aspectos de interés que hayan surgido a través de la participación de los grupos de interés y la forma en la que ha respondido la organización a los mismos en la elaboración de la memoria	Totalmente	
5. ENFOQUE DE GESTIÓN E INDICACIONES DE DESEMPEÑO		
5.1. DIMENSIÓN ECONÓMICA		
Información sobre el enfoque de gestión económica		
Desempeño económico		
EC1 Valor económico directo generado y distribuido	Totalmente	
EC2 Consecuencias financieras y otros riesgos y oportunidades para las actividades de la organización debido al cambio climático	Parcialmente	
EC3 Cobertura de las obligaciones de la organización debidas a programas de beneficios sociales	Totalmente	
EC4 Ayudas financieras significativas de gobiernos	Totalmente	
Presencia de mercado		
EC5 Rango de relaciones entre el salario inicial estándar y el salario mínimo por género en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	Parcialmente	
EC6 Política, prácticas y proporción de gasto correspondiente a proveedores locales en lugares donde se desarrollan operaciones significativas	Totalmente	
EC7 Procedimientos para la contratación local y proporción de altos directivos procedentes de la comunidad local, en lugares donde se desarrollen operaciones significativas	No Reportado	
Impactos económicos indirectos		
EC8 Desarrollo e impacto de las inversiones en infraestructuras y los servicios prestados principalmente para el beneficio público mediante compromisos comerciales, pro bono o en especie	Totalmente	
5.2. DIMENSIÓN AMBIENTAL		
Información sobre el enfoque de gestión ambiental		
Desempeño ambiental		
Materiales		
EN1 Materiales utilizados por peso o volumen	No Reportado	
EN2 Porcentaje de materiales utilizados que son materiales valorizados	Totalmente	
Energía		
EN3 Consumo directo de energía desglosado por fuentes primarias	Totalmente	
EN4 Consumo indirecto de energía desglosado por fuentes primarias	Totalmente	
EN6 Iniciativas para proporcionar productos y servicios eficientes en el consumo de energía basados en energías renovables, y las reducciones en el consumo de energía como resultado de dichas iniciativas	Parcialmente	
Agua		
EN8 Captación total de agua por fuentes	Totalmente	
EN9 Fuentes de agua que han sido afectadas significativamente por la captación de agua.	Totalmente	
EN10 Porcentaje y volumen total de agua reciclada reutilizada	Totalmente	
Biodiversidad		
EN11 Descripción de terrenos adyacentes o ubicados dentro de espacios naturales protegidos o de áreas de alta biodiversidad no protegidas	No Reportado	
EN12 Descripción de los impactos más significativos en la biodiversidad en espacios naturales protegidos o en áreas de alta biodiversidad no protegidas, derivados de las actividades, productos y servicios en áreas protegidas y en áreas de alto valor en biodiversidad en zonas ajenas a las áreas protegidas	No Reportado	
Emisiones, vertidos y residuos		
EN16 Emisiones totales, directas e indirectas, de gases de efecto invernadero, en peso	Totalmente	
EN17 Otras emisiones indirectas de gases de efecto invernadero, en peso	Totalmente	
EN18 Iniciativas para reducir las emisiones de gases de efecto invernadero y las reducciones logradas	Parcialmente	
EN19 Emisiones de sustancias destructoras de la capa de ozono, en peso	No Reportado	
EN20 NO, SO y otras emisiones significativas al aire por tipo y peso	No Reportado	
EN21 Vertimiento total de aguas residuales, según su naturaleza y destino	Totalmente	
EN22 Peso total de residuos gestionados, según tipo y método de tratamiento	Parcialmente	

Indicadores adicionales

Respuesta	Si procede, indicar la sección no reportada	Motivos de omisión	Comentarios	Fecha
I+D Mejorando el futuro - Pág. 21 - 24 Sector del agua - Pág. 33				
Diálogo con grupos de interés - Pág. 27 - 30				
Diálogo con grupos de interés - Pág. 27 - 30				
Diálogo con grupos de interés - Pág. 27 - 30				
Enfoque RSC - Pág. 25				
El valor del agua - Pág. 11 Anexo 2 - Otros indicadores relevantes				
Cambio climático - Pág. 60 y 61 Gestión de riesgos - Pág. 61 y 62	Estimaciones cuantitativas	No disponible	Actualmente aqualia está desarrollando un mapa de riesgos que permitirá definir aquellos riesgos y oportunidades relevantes para la compañía	2012
Los empleados de aqualia no disponen de planes de pensiones y por lo tanto la organización no tiene ninguna obligación contraída con el trabajador				
Subvenciones - 20.843.000 € I+D - 79.000 €				
Todos los empleados están sujetos a los convenios colectivos firmados por aqualia . En estos convenios se hace mención de la no discriminación entre hombres y mujeres.				
Proveedores - Pág. 64				
		No disponible	Dada la reciente implantación a nivel internacional, aqualia continua coordinando la mayoría de sus actividades en España. Por esta razón, por el momento no existen políticas activas de contratación de proveedores o directivos locales. aqualia está trabajando para el desarrollo de estas herramientas.	2012
La actividad realizada por aqualia es de ámbito público. El principal negocio es la gestión de infraestructuras públicas de agua que revierten en una mejora en la calidad de vida de los ciudadanos. Por lo que todas nuestras inversiones van dirigidas al beneficio público.				
Medio Ambiente - Reduciendo el impacto - Pág. 55				
	Volumen de materiales directos y no renovables empleados	No aplica	Los materiales utilizados más significativos son reactivos para el tratamiento y depuración del agua. Su naturaleza determina que sean directos y no renovables	
Dada la naturaleza del negocio de aqualia , el agua captada o comprada como material consumido se considera que procede de una fuente renovable. Otros consumos no son significativos con respecto al volumen gestionado.				
Cambio climático - Pág. 60 y 61 Cambio climático - Pág. 60 y 61				
Principales proyectos de I+D en 2010 - Pág. 22, 23 y 24	Reducciones obrenidas	No disponible	aqualia continua trabajando para reportar esta información en futuros informes	2012
Calidad del agua - Pág. 39				
aqualia no dispone de instalaciones de captación de agua en áreas consideradas protegidas.				
Calidad del agua - Pág. 39				
En aqualia España se ha reutilizado un total de 23.056.060 m ³ . Esto supone un 5% del total del volumen de agua depurada.				
		No disponible	aqualia continua trabajando para reportar esta información en futuros informes	2012
		No disponible	aqualia continua trabajando para reportar esta información en futuros informes	2012
Cambio climático - Pág. 60 y 61 Cambio climático - Pág. 60 y 61				
Medio ambiente - Pág. 55 Cambio climático - Pág. 60 y 61	Emisiones de gases de efecto invernadero evitadas	No disponible	No se dispone de sistemas de información que permitan realizar un seguimiento detallado de las reducciones obtenidas.	2012
		No disponible	No se dispone de un sistema de gestión de datos que permita obtener esta información con un nivel adecuado de fiabilidad.	2012
		No disponible	No se dispone de un sistema de gestión de datos que permita obtener esta información con un nivel adecuado de fiabilidad.	2012
Durante el 2010 no se han producido vertidos significativos de aguas residuales procedentes de las actividades directas de aqualia				
Gestión de residuos - Pág. 59	Datos relativos a las cantidades de residuos destinadas a compostaje, reutilización, reciclaje, recuperación, incineración o vertedero	No disponible	No se dispone de un sistema de gestión de datos que permita obtener esta información con un nivel adecuado de fiabilidad.	2012

ÍNDICE DE CONTENIDOS DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Reportado

EN23	Número total y volumen de los derrames accidentales y más significativos	Totalmente	
Productos y servicios			
EN26	Iniciativas para mitigar los impactos ambientales de los productos y servicios, y grado de reducción de ese impacto	Parcialmente	
EN27	Porcentaje de productos vendidos, y sus materiales de embalaje, que son recuperados al final de su vida útil, por categorías de productos	Totalmente	
Cumplimiento normativo			
EN28	Coste de las multas significativas y número de sanciones no monetarias por incumplimiento de la normativa ambiental	Totalmente	
Transporte			
General			
EN30	Desglose por tipo del total de gastos e inversiones ambientales	Parcialmente	
5.3. DIMENSIÓN SOCIAL			
Información sobre el enfoque de gestión de prácticas laborales y ética del trabajo			
Desempeño social			
Empleo			
LA1	Desglose del colectivo de trabajadores por tipo de empleo, por contrato y por región distribuido por género	Parcialmente	
LA2	Número total de empleados y rotación media de empleados, desglosados por grupo de edad, sexo y región	Parcialmente	
LA3	Beneficios sociales para los empleados con jornada completa, que no se ofrecen a los empleados temporales o de media jornada, desglosado por actividad principal	Parcialmente	
LA15	Tasas por género, de vuelta al trabajo y retención de trabajadores después de bajas maternales/parentales	No Reportado	
Relaciones empresa/trabajadores			
LA4	Porcentaje de empleados cubiertos por un convenio colectivo	Totalmente	
LA5	Periodo(s) mínimo(s) de preaviso relativo(s) a cambios organizativos	Totalmente	
Seguridad y Salud en el Trabajo			
LA6	Porcentaje del total de empleados que está representado en comités de seguridad y salud conjuntos de dirección-empleados, establecidos para ayudar a controlar y asesorar sobre programas de salud y seguridad en el trabajo	Totalmente	
LA7	Tasas de absentismo, enfermedades profesionales, días perdidos y número de víctimas mortales relacionadas con el trabajo, por región y por género	Parcialmente	
LA8	Programas de educación, formación, asesoramiento, prevención y control de riesgos que se apliquen a los trabajadores, a sus familias o a los miembros de la comunidad en relación con enfermedades graves	Totalmente	
LA9	Asuntos de seguridad y salud cubiertos en acuerdos formales con sindicatos	Totalmente	
Formación y educación			
LA10	Promedio de horas de formación al año por empleado, desglosado por categoría de empleado y por género	Totalmente	
Diversidad e igualdad de oportunidades			
LA13	Composición de los órganos de gobierno corporativo y plantilla, desglosado por sexo, grupo de edad, pertenencia a minorías y otros indicadores de diversidad	Parcialmente	
LA14	Relación entre el salario base de los hombres con respecto a las mujeres, desglosado por categoría profesional, donde se desarrollen operaciones significativas	Totalmente	
Información sobre el enfoque de gestión de derechos humanos			
Prácticas de inversión y abastecimiento			
HR1	Porcentaje y número total de acuerdos de inversión significativos que incluyan cláusulas de derechos humanos o que hayan sido objeto de análisis en materia de derechos humanos	Totalmente	
HR2	Porcentaje de los principales distribuidores y contratistas que han sido objeto de análisis en materia de derechos humanos, y medidas adoptadas como consecuencia	Totalmente	
HR3	Total de horas de formación de los empleados sobre políticas y procedimientos relacionados con aquellos aspectos de los derechos humanos relevantes para sus actividades, incluyendo el porcentaje de empleados formados	Totalmente	
No discriminación			
HR4	Número total de incidentes de discriminación y medidas adoptadas	Totalmente	

Respuesta	Si procede, indicar la sección no reportada	Motivos de omisión	Comentarios	Fecha
Durante el 2010 no se han registrado, a través de los canales establecidos al efecto, derrames significativos por parte de aqualia .				
Investigación y Desarrollo - Pág. 21 - 24 Gestión de residuos - Pág. 59 El producto comercializado por aqualia , el agua, no posee ningún tipo de embalaje.	Impactos relativos al ruido	No aplicable	Las instalaciones gestionadas por aqualia no producen niveles significativos de ruido.	
Durante el 2010, el coste total de las multas significativas se eleva a 13.000 €				
Gastos asociados a la evacuación de fangos y lodos - 3.424.722 €. Seguridad del suministro - Pág. 41 y 42				
Empleados - Avanzando con nuestro equipo - Pág. 45				
Igualdad y diversidad - Pág. 47 Anexo 2: Otros indicadores relevantes - Pág. 78 y 79	Tipo de contrato por género	No disponible	Durante el proceso de elaboración de este informe no ha sido posible obtener este dato	2012
Anexo 2: Otros indicadores relevantes - Pág. 78 y 79	Desglose por edad de la rotación media de empleados	No disponible	Los sistemas actuales de gestión de datos de la compañía no permiten obtener esta información con un nivel adecuado de fiabilidad. aqualia está trabajando para reportar esta información.	2012
La plantilla dispone de préstamos subvencionados para gastos médicos perentorios, adquisición de vivienda habitual o compra de mobiliario básico, seguros de vida y accidente, y ayudas para los supuestos de familiares discapacitados				
		No disponible	Los sistemas actuales de gestión de datos de la compañía no permiten obtener esta información con un nivel adecuado de fiabilidad. aqualia está trabajando para reportar esta información.	2013
Seguimos en la línea marcada por nuestra empresa madre, FCC, y el 100% de nuestros empleados están cubiertos por convenios colectivos. Al pertenecer aqualia al Grupo FCC, su política coincide con el de FCC. Ver Informe Anual de RSC de FCC. Pág. 70				
Seguridad y salud laboral - Pág. 52 y 53				
Seguridad y salud laboral - Pág. 52 y 53 La normativa nacional cumple con los requisitos establecidos por la OIT en referencia al registro y notificación de accidentes de trabajo y enfermedades profesionales	- Desglose por contratistas independientes - Desglose por género	No disponible	Actualmente aqualia no desglosa la información por contratistas, dicha información se incluye en los datos reportados. Por otra parte, los sistemas de gestión actuales no permiten obtener la información desglosada por género con un nivel adecuado de fiabilidad	2012
Los datos se reportan a nivel Grupo FCC por lo que no es posible discriminar aquellos referidos a aqualia . Para más información ver pág. 70-71 del Informe Anual de RSC de FCC.				
Según acuerdo del III Convenio Estatal del Sector de Aguas Potables y Residuales (publicado en el BOE 24/8/2007) se ha creado una Comisión Técnica de Seguridad y Salud Laboral cuya misión esencial es fomentar el cumplimiento de la normativa legal y reglamentaria en materia de seguridad y salud laboral en el sector, así como la promoción de campañas de información y concienciación				
Formación - Pág. 50, 51 y Anexo 2: Otros indicadores relevantes - Pág. 78				
Igualdad y diversidad - Pág. 47 Anexo 2: Otros indicadores relevantes - Pág. 78 y 79	Desglose por grupo de edad y pertenencia a minorías	No disponible	Los sistemas actuales de gestión de datos de la compañía no permiten obtener esta información con un nivel adecuado de fiabilidad. aqualia está trabajando para reportar esta información.	2012
El convenio colectivo al que están suscritos todos los trabajadores de aqualia indica la no discriminación salarial entre hombres y mujeres.				
Proveedores - Sumando esfuerzos - Pág. 73				
aqualia mantiene los criterios y normas de contratación dentro del estándar que el Grupo FCC tiene establecido. Ver informe de RSC del Grupo FCC - Pág. 34-36, 82				
aqualia mantiene los criterios y normas de contratación dentro del estándar que el Grupo FCC tiene establecido. Ver informe de RSC del Grupo FCC - Pág. 36. La protección de los derechos humanos se encuentra implícita en tanto se exige el cumplimiento para cualquier tipo de contratación de proveedores y subcontratistas, de la normativa legal vigente en toda su dimensión: laboral, tributaria, etc...				
Durante el 2010, 1.764 personas han recibido formación específica en Igualdad, Prevención del Acoso y Código Ético.				
No se han detectado incidentes de discriminación durante el año 2010 a través de los canales de información				

ÍNDICE DE CONTENIDOS DE GLOBAL REPORTING INITIATIVE

Reportado

Libertad de asociación y convenios colectivos		
HR5 Actividades de la compañía en las que el derecho a libertad de asociación y de acogerse a convenios colectivos puedan correr importantes riesgos, y medidas adoptadas para respaldar estos derechos	Totalmente	
Explotación infantil		
HR6 Actividades identificadas que conllevan un riesgo potencial de incidentes de explotación infantil, y medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Totalmente	
Trabajos forzados		
HR7 Operaciones identificadas como de riesgo significativo de ser origen de episodios de trabajo forzado o no consentido, y las medidas adoptadas para contribuir a su eliminación	Totalmente	
Valoración		
HR10 Porcentaje y número total de operaciones que han sido revisadas en aspectos de derechos humanos y/o evaluación de impactos	No Reportado	
Remediación		
HR11 Número de quejas relativas a derechos humanos que han sido presentadas, evaluadas y resueltas mediante mecanismos de denuncia formales	No Reportado	
Información sobre el enfoque de gestión en relación con la sociedad		
Comunidad		
SO1 Naturaleza, alcance y efectividad de programas y prácticas para evaluar y gestionar los impactos de las operaciones en las comunidades, incluyendo entrada, operación y salida de la empresa	No Reportado	
SO9 Operaciones con un impacto negativo actual o potencial significativo sobre las comunidades locales	No Reportado	
SO10 Medidas implementadas en las operaciones para la prevención y mitigación de impactos significativos actuales o potenciales sobre las comunidades locales	No Reportado	
Corrupción		
SO2 Porcentaje y número total de unidades de negocio analizadas con respecto a riesgos relacionados con la corrupción	Totalmente	
SO3 Porcentaje de empleados formados en las políticas y procedimiento anti-corrupción de la organización	Totalmente	
SO4 Medidas tomadas en respuesta a incidentes de corrupción	Totalmente	
Política pública		
SO5 Posición de políticas públicas y participación en el desarrollo de las mismas y de actividades de "lobbying"	No Reportado	
SO6 Valor total de las aportaciones financieras y en especie a partidos políticos o a instituciones relacionadas, por países	Totalmente	
Comportamiento de competencia desleal		
SO7 Número total de acciones por causas relacionadas con prácticas monopolísticas y contra la libre competencia, y sus resultados	Totalmente	
Cumplimiento normativo		
SO8 Valor monetario de sanciones y multas significativas y número total de sanciones no monetarias derivadas del incumplimiento de las leyes y regulaciones	Totalmente	
Información sobre el enfoque de gestión de responsabilidad sobre productos		
Salud y seguridad del usuario		
PR1 Fases del ciclo de vida de los productos y servicios en las que se evalúan, para en su caso ser mejorados, los impactos de los mismos en la salud y seguridad de los clientes, y porcentaje de categorías de productos y servicios significativos sujetos a tales procedimientos de evaluación	Totalmente	
PR2 Número total de incidentes derivados del incumplimiento de la regulación legal o de los códigos voluntarios relativos a los impactos de los productos y servicios en la salud y la seguridad durante su ciclo de vida, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Totalmente	
Etiquetado de productos y servicios		
PR3 Tipos de información sobre los productos y servicios que son requeridos por los procedimientos en vigor y la normativa, y porcentaje de productos y servicios sujetos a tales requerimientos informativos	Totalmente	
PR4 Número total de incumplimientos de la regulación y de los códigos voluntarios relativos a la información y al etiquetado de los productos y servicios, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Totalmente	
PR5 Prácticas con respecto a la satisfacción del cliente, incluyendo los resultados de los estudios de satisfacción del cliente	Totalmente	
Comunicaciones de marketing		
PR6 Programas de cumplimiento de las leyes o adhesión a estándares y códigos voluntarios mencionados en comunicaciones de marketing, incluidos la publicidad, otras actividades promocionales y los patrocinios	Totalmente	
PR7 Número total de incidentes fruto del incumplimiento de las regulaciones relativas a las comunicaciones de marketing, la promoción y el patrocinio, distribuidos en función del tipo de resultado de dichos incidentes	Totalmente	
Privacidad del cliente		
PR8 Número total de reclamaciones debidamente fundamentadas en relación con el respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes	Totalmente	
Cumplimiento normativo		
PR9 Coste de aquellas multas significativas fruto del incumplimiento de la normativa en relación con el suministro y el uso de productos y servicios de la organización	Totalmente	

Indicadores adicionales

Respuesta	Si procede, indicar la sección no reportada	Motivos de omisión	Comentarios	Fecha
aqualia al estar integrada en el Grupo FCC, cumple con los requisitos para asegurar que los derechos y libertades de todos sus empleados sean cumplidos				
Actualmente, la naturaleza de la actividad de aqualia , así como el alcance de su implantación internacional, no conllevan este tipo de riesgos.				
Actualmente, la naturaleza de la actividad de aqualia , así como el alcance de su implantación internacional, no conllevan este tipo de riesgos.				
		No material	Las instalaciones gestionadas por aqualia no se encuentran en lugares en riesgo de violaciones de los derechos humanos	
		No material	Las instalaciones gestionadas por aqualia no se encuentran en lugares en riesgo de violaciones de los derechos humanos	
Sociedad: Comprometidos con el futuro - Pág.65				
		No disponible	aqualia no dispone actualmente de sistemas que permitan medir este tipo de impactos.	2012
		No disponible	aqualia no dispone actualmente de sistemas que permitan medir este tipo de impactos.	2012
		No disponible	aqualia no dispone actualmente de sistemas que permitan medir este tipo de impactos.	2012
Como parte del Grupo FCC, aqualia está integrada en las prácticas llevadas a cabo por el Grupo. Para más información ver Informe Anual de RSC del Grupo - Pág. 27-29				
Durante el 2010, 1.764 personas han recibido formación específica en Igualdad, Prevención del Acoso y Código Ético. equivalente al 31% de la plantilla total de aqualia España.				
No se han detectado incidentes de corrupción durante el año 2010				
		No aplica	En España no está permitida la existencia de "lobbys" o grupos de presión, por lo que aqualia no realiza ningún tipo de actividad en este sentido. No obstante, está presente en asociaciones empresariales y sectoriales las cuales, entre otras actividades, colaboran con la Administración pública trasladando la opinión de sus asociados. Sector del agua - Pág. 33	
aqualia no realiza aportaciones financieras y/o en especie a partidos políticos en ninguno de los países en los que está presente.				
aqualia no ha recibido, durante el año 2010, ninguna acción derivada de prácticas monopolísticas y contra la libre competencia.				
Coste de las sanciones administrativas o judiciales por incumplimiento de leyes y regulaciones - 56.000 €. No produciéndose ninguna sanción no monetaria o demandas contra la organización promovidas ante instancias de arbitraje.				
Clientes - Unidos por el agua - Pág. 35				
Se realizan controles y análisis al 100% de las aguas gestionadas por aqualia para asegurar la calidad de la misma, tanto en abastecimiento como en saneamiento. Calidad del agua - Pág. 39, 40 y 41				
El número de incumplimientos confirmados de la reglamentación sanitaria de agua para consumo humano asciende a un total de 2.475, de los cuales 351 han sido confirmados por SINAC, de un total de 569.576 determinaciones. Adicionalmente, se han registrado 55 incumplimientos en Almería de los compromisos voluntarios adquiridos a través de las cartas de calidad				
Los productos y servicios ofrecidos por aqualia no requieren de etiquetado. Calidad del agua - Pág. 39, 40 y 41 Seguridad del suministro - Pág. 41 y 42				
No se han registrado incidentes derivadas del incumplimiento de la regulación o códigos voluntarios durante el año 2010				
Satisfacción del Cliente - Pág. 43 y 44				
aqualia sigue la política del Grupo FCC respecto a las comunicaciones de marketing. Para más información ver Informe Anual de RSC del Grupo FCC, Pág. 79				
Durante el 2010, aqualia no ha incurrido en este tipo de incidentes.				
No se han recibido reclamaciones relativas al respeto a la privacidad y la fuga de datos personales de clientes durante 2009				
Sanciones debidas a incumplimientos normativos - aqualia España 197.000 €, aqualia industrial - 1.000 €				



Declaración de Control del Nivel de Aplicación de GRI

Por la presente GRI declara que **aqualia Gestión Integral del Agua S.A.** ha presentado su memoria “Informe de Responsabilidad Social Corporativa 2010” a los Servicios de GRI quienes han concluido que la memoria cumple con los requisitos del Nivel de Aplicación A+.

Los Niveles de Aplicación de GRI expresan la medida en que se ha empleado el contenido de la Guía G3.1 en la elaboración de la memoria de sostenibilidad presentada. El Control confirma que la memoria ha presentado el conjunto y el número de contenidos que se exigen para dicho Nivel de Aplicación y que en el Índice de Contenidos de GRI figura una representación válida de los contenidos exigidos, de conformidad con lo que describe la Guía G3.1 de GRI.

Los Niveles de Aplicación no manifiestan opinión alguna sobre el desempeño de sostenibilidad de la organización que ha realizado la memoria ni sobre la calidad de su información.

Amsterdam, 29 julio 2011

Nelmara Arbex
Subdirectora Ejecutiva
Global Reporting Initiative



Se ha añadido el signo “+” al Nivel de Aplicación porque **aqualia Gestión Integral del Agua S.A.** ha solicitado la verificación externa de (parte de) su memoria. GRI acepta el buen juicio de la organización que ha elaborado la memoria en la elección de la entidad verificadora y en la decisión acerca del alcance de la verificación.

Global Reporting Initiative (GRI) es una organización que trabaja en red, y que ha promovido el desarrollo del marco para la elaboración de memorias de sostenibilidad más utilizado en el mundo y sigue mejorándola y promoviendo su aplicación a escala mundial. La Guía de GRI estableció los principios e indicadores que pueden emplear las organizaciones para medir y dar razón de su desempeño económico, medioambiental y social. www.globalreporting.org

Descargo de responsabilidad: En los casos en los que la memoria de sostenibilidad en cuestión contenga enlaces externos, incluidos los que remiten a material audiovisual, el presente certificado sólo es aplicable al material presentado a GRI en el momento del Control, en fecha 4 julio 2011. GRI excluye explícitamente la aplicación de este certificado a cualquier cambio introducido posteriormente en dicho material.





Editado por:

aqualia, gestión integral del agua, s.a.

www.aqualia.es

Diseño y maquetación:

the creativos

Producción:

Molinuevo

Depósito Legal: M-27871-2011

Si desea recibir más información sobre este informe,
puede ponerse en contacto con:

aqualia

Dirección de Gestión de Servicios

Ulises, 18, Edificio H, 5ª planta

28043 Madrid.

Dispone de más información sobre **aqualia**, y del presente informe en
formato digital en **www.aqualia.es**

Información sobre el Grupo FCC en: **www.fcc.es**

Información sobre Global Reporting Initiative en:

www.globalreporting.org

Índice de contenidos del GRI: www.aqualia.es/aqualia/rsc.aspx

